

POA
Plan Operativo Anual



2025



SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTA

Contribuyendo por el país que todos queremos



Índice

Presentación	4
Marco Estratégico Institucional.....	6
Visión	6
Misión.....	6
Ejes transversales	6
Política de Calidad	6
Declaración ética	6
Valores Institucionales	7
Matriz de Planificación Estratégica Institucional de la PGG.....	8
Objetivos Estratégicos.....	11
Objetivo Estratégico 1: Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir las brechas de incumplimiento tributario.....	11
Objetivo Estratégico 2: Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.	11
Objetivo Estratégico 3: Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.....	12
Objetivo Estratégico 4: Eficientar el cobro administrativo y judicial.....	12
Objetivo Estratégico 5: Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior.....	12
Objetivo Estratégico 6: Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional.....	13
Seguimiento y Evaluación	14

Presentación

El Plan Operativo Anual -POA- 2025 de la Superintendencia de Administración Tributaria, es un documento de gestión institucional, que orienta el accionar de los órganos y dependencias, a fin de asegurar la racionalidad en el logro de los objetivos, resultados y productos a ser alcanzados en un corto plazo.

El POA toma de referencia el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, lo que permite dar continuidad a las acciones iniciadas desde el año 2021 al alinearlas a los objetivos estratégicos, fijándose para ser articulados con estrategias y acciones sólidas:

1. Aumentar la Recaudación de manera sostenida y reducir la brecha del incumplimiento tributario.
2. Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.
3. Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.
4. Eficientar el cobro administrativo y judicial.
5. Modernizar de manera integral el servicio aduanero y de comercio exterior.
6. Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional

El Plan Operativo Anual 2025 atiende lo establecido en el artículo 8 del Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala “Ley Orgánica del Presupuesto”; artículo 4 del Acuerdo Gubernativo Número 540-2013 “Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto”; y la normativa o directrices generales emitidas por la SEGEPLAN aplicables a la institución.

Asimismo, derivado que la SAT trabajó una planificación con enfoque de Gestión por Resultados, establece su accionar como una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios (productos), a resultados que están dirigidos a la población, con la característica de permitir que éstos puedan ser medibles y alcanzables.

La Superintendencia de Administración Tributaria a través de un Sistema de Gestión, busca alcanzar la sostenibilidad del modelo de mejora continua en los procesos institucionales, coadyuvando al fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, con el fin de brindar soporte en la implementación de normas y/o estándares internacionales, derivado de lo cual la SAT implementó el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético con base en la Norma ISO 37001:2016.

El presente plan incluye el análisis de mandatos, el marco estratégico de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025: misión y visión, valores, objetivos estratégicos, así como los instrumentos de planificación operativa anual.



Marco Estratégico Institucional

Visión

Ser en el 2025 una Administración Tributaria y Aduanera eficiente, que propicie la confianza del contribuyente, respetando sus derechos, que genere altos niveles de cumplimiento voluntario, una recaudación sostenida que permita el aumento de la carga tributaria en el marco de la Ley; basada en una gestión integral de riesgo, innovación tecnológica, ética y transparencia, que promueva el desarrollo profesional de su recurso humano y así contribuir al desarrollo del país que todos queremos.

Misión

Propiciar el crecimiento sostenido de la recaudación para incidir en el bienestar de la población, respetando el marco legal vigente, con soluciones estratégicas y herramientas tecnológicas, actuando con ética y transparencia, contribuyendo por el país que todos queremos.

Ejes transversales

La Superintendencia de Administración Tributaria centrará sus actividades en los próximos años sobre los siguientes ejes transversales que constituirán los ámbitos sobre los que se concentrará el logro de sus objetivos:

- El respeto de los derechos del contribuyente, facilitando procesos externos e internos.
- Comunicación estratégica que permita informar a los contribuyentes y actores claves de los logros y avances en materia de la recaudación de los tributos internos y de comercio exterior.

Política de Calidad

En SAT somos un equipo que recauda de manera eficaz recursos para el Estado, enfocado en mejorar continuamente los sistemas y procesos para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras, aplicando de forma imparcial las leyes, normas y buenas prácticas de gestión.

Declaración ética

En SAT estamos comprometidos con la ética, integridad, transparencia y los valores institucionales, prohibiendo estrictamente la práctica, promoción o tolerancia de la corrupción en todas sus manifestaciones. Para ello, se establecen los controles y mecanismos necesarios a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético, velando por la aplicación del Código de Ética y Conducta para el Personal de la SAT y régimen normativo relacionado, a efecto de recaudar de manera transparente, por lo que se promueve una cultura de tolerancia cero a la corrupción y cualquier acto de incumplimiento ético a través de la Gerencia de Asuntos Internos.

Valores Institucionales

El Plan Estratégico Institucional SAT 2021-2025 se fundamenta en principios generales y valores que debemos aplicar, mantener y fomentar todos los funcionarios y empleados de la Institución. Se trata de valores indispensables para poder mantener el compromiso institucional hacia los contribuyentes, usuarios y la población en general.

A continuación, se conceptualiza la aplicación de cada uno de estos valores:



Transparencia: todas las actitudes y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por lo que la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas con coherencia en lo que se piensa, se dice y se hace.



Productividad: todas las actividades y acciones de los funcionarios y empleados de la SAT buscan aprovechar optimamente los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.



Compromiso: los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria cumplimos con nuestras obligaciones laborales y morales; y asumimos la responsabilidad por los efectos que implique la falta de atención a dichas obligaciones.



Actitud de servicio: los funcionarios y empleados de la SAT se esfuerzan por aportar lo mejor de sí mismos en la atención que se brinda a los usuarios.



Respeto: todos los funcionarios y empleados reconocen el valor inherente de los derechos innatos de las personas de ser tratados con amabilidad, cortesía y cordialidad.



Responsabilidad: todas las funciones y tareas asignadas a los funcionarios y empleados de la SAT se cumplen efectiva y oportunamente con disciplina, respeto, profesionalismo y trabajo en equipo.

Matriz de Planificación Estratégica Institucional de la PGG

La matriz de planificación estratégica institucional es la herramienta que permite la articulación entre la Política General de Gobierno 2024 - 2028 y el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Superintendencia de Administración Tributaria, en la matriz se vinculan los pilares estratégicos de la PGG con los Resultados Estratégicos Institucionales y los indicadores que corresponden a cada resultado.

Esta matriz permitirá dar seguimiento y evaluar el desempeño de los indicadores asociados a cada resultado estratégico institucional para el cumplimiento de las acciones estratégicas de la SAT que realizará dentro de la Política General de Gobierno, además de cumplir las funciones que le asigna la Ley Orgánica de la SAT, Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala y el Reglamento Interno de la SAT, Acuerdo de Directorio Número 007-2007.

La Superintendencia de Administración Tributaria está directamente relacionada



a la planificación y financiamiento para el Desarrollo dentro de la Política General de Gobierno, y como parte de la articulación de la Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible con el Plan y Política Nacional de Desarrollo, se establece que el objetivo estratégico de mediano plazo para la política fiscal de Guatemala es: “Asegurar que el gobierno disponga de los recursos suficientes para financiar los programas asociados al cumplimiento de las metas estratégicas establecidas en la Política General de Gobierno y el Plan Nacional de Desarrollo, garantizando al mismo tiempo una gestión disciplinada y transparente de dichos recursos; generando confianza en los inversionistas mediante el apoyo a la estabilidad macroeconómica y la sostenibilidad fiscal en el mediano y largo plazo.”

Dentro de este objetivo estratégico se encuentra un objetivo específico donde la SAT se encuentra afín, el cual es: Incrementar la recaudación tributaria de manera sustancial y sostenida, mediante el fortalecimiento de la capacidad recaudatoria de la Superintendencia de Administración Tributaria, con la finalidad de obtener los ingresos suficientes para financiar el gasto público y contribuir a la solidez de las finanzas públicas.

La estrategia para alcanzar los objetivos de mediano plazo se enfoca en las siguientes áreas:

- Ingreso
- Gasto
- Deuda pública
- Gestión financiera y transparencia

Para el caso específico de la SAT, responde al área de Ingreso donde los lineamientos estratégicos planteados son:

- Fortalecer la Administración Tributaria para el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias (reducción de los niveles de incumplimiento, evasión y elusión).
- Formalizar las unidades productivas y ampliar la base tributaria.
- Incorporar medidas de tributación internacional.
- Combatir el contrabando y la defraudación aduanera.
- Revisar los gastos tributarios, incluyendo los incentivos fiscales orientados a determinadas actividades productivas.
- Identificar otras fuentes innovadoras de financiamiento complementario de desarrollo.
- Modificar la estructura tributaria, mediante la actualización de tasas, ampliación de la base imponible y revisión de la legislación vigente.
- Mejorar la recaudación de los ingresos provenientes de los bienes nacionales
- Promover la simplificación tributaria para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de manera oportuna.

- Implementar mecanismo de control y registro de los recursos provenientes de la explotación de recursos naturales.

Para medir el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Política General de Gobierno vinculado a la meta estratégica “El financiamiento del desarrollo”, se definieron dos resultados intermedios: RI1 Reducir el nivel de evasión en IVA e ISR, RI2 Reducir el nivel de incumplimiento aduanero.

- El primer Resultado Intermedio RI1, es “Reducir el nivel de evasión en IVA e ISR y las brechas de incumplimiento tributario”, por lo que se estima que del año 2021 al 2025, la SAT incremente gradualmente la recaudación de tributos internos y reduzca las brechas de incumplimiento tributario; las acciones estratégicas asociadas a este resultado son:
 - a) Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones de tributos internos y de comercio exterior;
 - b) Fortalecer el control de cumplimiento tributario,
 - c) Facilitar la atención al contribuyente mediante orientación, capacitación y uso de soluciones tecnológicas,
 - d) Implementar metodologías efectivas de fiscalización que permitan aumentar la recaudación y la percepción de riesgo,
 - e) Implementar un proceso eficiente de devolución de crédito fiscal, a través del uso de herramientas electrónicas parametrizada, y la promoción del uso del régimen especial electrónico.
 - f) Mejorar los niveles de cobranza judicial en los procesos económicos coactivos.
- El segundo Resultado Intermedio RI2, es “Reducir el nivel de Incumplimiento aduanero”; a través de la mejora del servicio aduanero, se estima que del 2021 al 2025, la SAT ha logrado un incremento en la recaudación de comercio exterior reduciendo el contrabando y la defraudación aduanera; las acciones estratégicas asociadas a este resultado son:
 - a) Fortalecer los controles aduaneros a través del uso de soluciones tecnológicas y robustecimiento de la gestión de riesgo, que permitan el estricto cumplimiento de la legislación aduanera o cualesquiera otras disposiciones cuya aplicación o ejecución es competencia de la autoridad aduanera,
 - b) Impulsar la facilitación del comercio exterior para los actores del sistema aduanero,
 - c) Fortalecimiento de la Fiscalización a posteriori.
 - d) Fortalecimiento de las capacidades de gestión del Servicio Aduanero por medio de la modernización de la infraestructura, equipamiento y seguridad de las instalaciones aduaneras.

Se elaboró la matriz de planificación estratégica que se presenta en el **Anexo I** con la vinculación del pilar de la Política General de Gobierno con el Resultado Final e Intermedios.

Objetivos Estratégicos

Partiendo de la meta establecida en la Visión, el quehacer de la Misión como postulado de trabajo y los ejes temáticos que hace transversal el accionar institucional, se presenta a continuación la estructura del Plan Estratégico Institucional -PEI- para el período 2021-2025, el cual contiene: 6 Objetivos Estratégicos, 21 Estrategias, 50 Metas y 150 Acciones Estratégicas, las cuales conforman el camino y la hoja de ruta para conseguir en el plazo establecido de cinco años, una SAT moderna y ágil, que facilite el pago de impuestos a sus contribuyentes y por tanto su asertiva operación con un manejo integral de riesgos.

Objetivo Estratégico 1: Aumentar la recaudación de manera sostenida y reducir las brechas de incumplimiento tributario.

El proyecto de Gobierno de Datos y la emisión de los documentos electrónicos, cuyos principales exponentes son, en este momento, el RTU digital y la Factura Electrónica en Línea -FEL-, los cuales son parte de una conceptualización más amplia, en donde la SAT tendrá a su disposición un gran número de herramientas electrónicas y de información que, usadas eficientemente y en forma conjunta, aumentarán la recaudación tributaria y reducirán la evasión en el ISR y el IVA.

Estrategias

- E1: Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones de tributos internos y de comercio exterior.
- E2: Fortalecer el control de cumplimiento tributario
- E3: Desarrollar mecanismos y políticas de relaciones públicas y de divulgación para las acciones de facilitación, control y modernización de la gestión institucional que permitan aumentar el cumplimiento tributario voluntario y mejoren la imagen de la institución.

Objetivo Estratégico 2: Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

El contribuyente es el sujeto esencial de la tributación en general, por lo tanto, se buscará crearle condiciones que le faciliten y aseguren el pago de sus impuestos, utilizando toda la tecnología actual, reduciendo o simplificando pasos, así como orientarlo en toda aquella duda que tenga respecto del pago de sus impuestos. Para ello, la SAT se encuentra en proceso de reestructuración y modernización para brindar a los contribuyentes un mejor servicio

Estrategias

- E1: Facilitar la atención al contribuyente mediante orientación, capacitación y uso de soluciones tecnológicas.

Objetivo Estratégico 3: Propiciar una fiscalización asertiva que incremente la percepción de riesgo, el cobro efectivo y la reducción del incumplimiento tributario.

La SAT continúa realizando las auditorías de forma tradicional, por lo que es necesario realizar un salto cualitativo que produzca una nueva forma de enfocar y desarrollar la fiscalización, para que sea más asertiva, con menor costo, en menos tiempo y con la detección del ajuste a los impuestos pagados.

Estrategias

- E1: Implementar metodologías efectivas de fiscalización que permitan aumentar la recaudación y la percepción de riesgo.

Objetivo Estratégico 4: Eficientar el cobro administrativo y judicial

El último eslabón de la cadena de la recaudación se centra en el ejercicio de los mecanismos legales que le otorgan los diferentes cuerpos normativos a la SAT. Dentro de esta dinámica, se buscará generar mayor eficiencia en la estrategia de los litigios tributarios que sucedan en materia legal, para generar una correcta aplicación de la ley, así como procurar eficientemente todas aquellas demandas que sean conducidas por la SAT.

Estrategias

- E1: Mejorar los niveles de cobranza en los juicios económicos coactivos en función de lo decidido en los procesos contencioso administrativo.
- E2: Disminuir la controversia tributaria, a través de la asertividad en la fiscalización y la facilitación del pago de los impuestos, con métodos abreviados de solución.
- E3: Propiciar la eficiencia en los procesos económico-coactivos, penales y judiciales.

Objetivo Estratégico 5: Modernizar de manera integral el Servicio Aduanero y de Comercio Exterior.

A través del fortalecimiento de la Modernización Integral Aduanera, se proyecta el incremento de la facilitación de comercio, de los controles a través del uso de tecnologías de la información; robustecimiento de la gestión de riesgo y de la lucha frontal al combate del contrabando y defraudación aduanera. Lo anterior, en coordinación y cooperación con otras administraciones aduaneras, auxiliares de la función pública aduanera y otras autoridades competentes, esto conforme

las mejores prácticas internacionales y con el respaldo de organismos internacionales y cooperantes.

Estrategias

- E1: Fortalecimiento de la Modernización Integral Aduanera.
- E2: Simplificación, automatización y transparencia en el ingreso y salida de las mercancías.
- E3: Transformación digital de las gestiones aduaneras.
- E4: Posicionamiento regional del Servicio Aduanero en la adopción de mejores prácticas de la Organización Mundial de Aduanas.

Objetivo Estratégico 6: Fortalecer las capacidades de gestión y transparencia institucional.

Buscando la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros; al propiciar una readecuación de las acciones y estrategias institucionales, un ambiente de trabajo sano y adecuado para todo el personal de la institución, una cultura del compromiso y responsabilidad, la evaluación de desempeño 360º y la formación permanente para consolidar la carrera administrativa tributaria.

Estrategias

- E1. Implementar habilidades directivas que modernicen e institucionalicen el Gobierno Corporativo Institucional
- E2. Fortalecer los mecanismos de reclutamiento, contratación y desarrollo del talento humano
- E3: Fortalecer las capacidades de planificación y de gestión por procesos.
- E4: Implementar la Política integral de transparencia y anticorrupción y certificación de los principales procesos de la SAT, en la norma ISO 37001.
- E5: Mejorar los tiempos administrativos empleados en las compras que establece la Ley de Contrataciones del Estado.
- E6: Mejorar la infraestructura y condiciones de seguridad que ocupan las instalaciones de la SAT.
- E7: Implementar un Sistema Integrado de Información Institucional -SIISAT- que fortalezca los procesos de modernización.
- E8: Mejorar en el cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- E9: Evaluar el resultado del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y de los indicadores, a través de la Herramienta de evaluación de Diagnóstico de la Administración Tributaria -TADAT-

Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y monitoreo al Plan Operativo Anual 2025 de la Superintendencia de Administración Tributaria, estará sustentado en un sistema orientado a evaluar la calidad del desempeño institucional, mediante la medición de indicadores vinculados a las acciones estratégicas que permitan alcanzar los objetivos y resultados planteados, a través de la Gerencia de Planificación y Cooperación, quien realizará la función de seguimiento, monitoreo y evaluación de cada uno de los Productos y Subproductos de forma mensual, realizando acciones como:

- Reuniones de acompañamiento a cada una de las Dependencias en función del avance de ejecución.
- Traslado de memorándums como alertivos sobre los atrasos identificados a través del monitoreo.
- Comunicación constante a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otros con las Dependencias.
- De forma mensual, se solicita a cada Dependencia el ingreso de su ejecución de productos e indicadores en función del POA en el sistema interno llamado PROSIS y en el Sistema de Gestión -SIGES-.

Asimismo, la Gerencia de Planificación y Cooperación, con base a la información recibida y análisis que realice, elaborará informes consolidados mensuales, cuatrimestrales y anuales, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- Informes mensuales del registro de ejecución de metas físicas tanto en PROSIS como en SIGES.
- Informes cuatrimestrales de avance de metas físicas, indicadores y calidad del gasto público (SIPLAN)
- Informes Cuatrimestrales de Rendición de Cuentas
- Memoria de Labores

PLANES OPERATIVOS POR DEPENDENCIA

4.1 DIRECTORIO

4.1.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Directorio	Tomar decisiones estratégicas para dirigir la política de Administración tributaria y Aduanera, así como velar por el buen funcionamiento y la gestión institucional de la SAT	Producto	Sesiones ordinarias del Directorio, para la toma de decisiones estratégicas de la SAT	Documento	99	96	96	96	96	96

4.2 TRIBUNAL ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO Y ADUANERO

4.2.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero	Conocer y resolver todos los recursos en materia tributaria y aduanera ante las instancias administrativas y judiciales que sean de su competencia conforme a la legislación; así como ordenar el diligenciamiento de las pruebas periciales necesarias para el conocimiento o mejor apreciación de los hechos sobre los que debe resolver, o bien las medidas o diligencias para resolver de manera más efectiva, notificando a los interesados de conformidad con la ley; y cumplir con las demás funciones establecidas en la normativa tributaria vigente en Guatemala.	Producto	Informe del Tributa relacionado a expedientes de los contribuyentes con recursos de revocatoria o apelación	Documento	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - N/A	Informes a Directorio	Informe	4	4	4	4	4	4

4.2.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	01. Plan de mejoramiento en la atención de expedientes con recurso de revocatoria.	El plan implica revisar, estandarizar y agilizar los procesos internos aplicables a los recursos de revocatoria en materia tributaria. Esto contempla la capacitación del personal, la implementación de mejores prácticas procesales y el fortalecimiento de la comunicación interna para asegurar un flujo de trabajo expedito y la evaluación de resultados.	Diagnóstico del procedimiento actual. Implementación de acciones de mejora inmediatas. Implementación de acciones de mejora a mediano plazo. Evaluación de resultados.	6/01/2025	28/11/2025
2	02. Plan de mejoramiento en la atención de expedientes con recurso de apelación.	El plan implica revisar, estandarizar y agilizar los procesos internos aplicables a los recursos de apelación en materia aduanera. Esto contempla la capacitación del personal, la implementación de mejores prácticas procesales y el fortalecimiento de la comunicación interna para asegurar un flujo de trabajo expedito y la evaluación de resultados.	Diagnóstico del procedimiento actual. Implementación de acciones de mejora inmediatas. Implementación de acciones de mejora a mediano plazo. Evaluación de resultados. Contempla capacitación, revisión de flujos internos y estandarización de criterios técnicos aduaneros.	6/01/2025	28/11/2025
3	03. Implementación operativa del Sistema Informático de Gestión de Expedientes del Tributa	La acción comprende finalizar la configuración del software, pruebas finales, capacitación a usuarios internos y puesta en marcha del sistema de manera integral, asegurando su completa funcionalidad para la gestión de expedientes tributarios y aduaneros.	Implementación operativa del sistema. Actualización de flujo de trabajo en función de cambios en Reglamento del Tributa. Elaboración de manual de usuarios. Capacitar a todos los usuarios internos. Evaluación de integración en el sistema con la información histórica de expedientes de ambos tribunales.	2/01/2025	12/12/2025
4	04. Diseño de la bitácora de interacción con contribuyentes a través de la Agencia Virtual	La acción consiste en el diseño conceptual de una bitácora digital que registre de forma automática las acciones realizadas por usuarios internos (profesionales) y usuarios externos (contribuyentes, representantes legales). Esto incluye la definición de campos, normas de acceso y reportes automáticos.	Definir el concepto y lineamientos de la bitácora. Incluye consultas a usuarios internos y externos. Generación de un documento base para su posterior implementación. Definición funcional (casos de uso).	17/02/2025	22/12/2025
5	05. Estudio de factibilidad y alcance de la utilización de inteligencia artificial en la consulta y análisis de fuentes jurídicas, fallos o sentencias en la elaboración de proyecto de resolución.	Consiste en un estudio integral que analice la integración de IA para la búsqueda y consulta de información para la elaboración de proyectos de resolución del Tributa, determinando requisitos, qué información resultaría más valiosa y qué mejoras podrían esperarse. El resultado será una propuesta detallada para un proyecto de implementación.	-Incluye el análisis de requerimientos, consultas con expertos en IA, y revisión de marcos normativos. -Cubre el análisis de datos tributarios, aduaneros y jurisprudenciales. -Genera un documento final con conclusiones y recomendaciones	04/02/2025	16/12/2025

4.3 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE

4.3.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
			Producto	Informes de gestión legalmente establecidos	Documento	27	27	27	27	27	27

1	Despacho del Superintendente	Fortalecer las capacidades de gestión, transparencia y desarrollo Institucional.	Indicador de Control - N/A	Eficacia en el manejo de documentos y expedientes ingresados al Despacho del Superintendente	Número de documentos y expedientes atendidos en el plazo establecido-pendientes-atendidos fuera del plazo que corresponden al mes / número de documentos y expedientes recibidos en el mes + documentos pendientes de atender del mes anterior.	97.00%	97.50%	97.75%	98.00%	98.00%	98.00%
---	------------------------------	--	----------------------------	--	---	--------	--------	--------	--------	--------	--------

4.3.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Estudio de diagnóstico para identificar las acciones que fortalezcan la comunicación y la coordinación para eficientar la ejecución del POA del Comité Gerencial.	Realizar un estudio de diagnóstico para identificar las acciones que fortalezcan la comunicación y la coordinación para eficientar la ejecución del POA.	Realizar un estudio de diagnóstico para identificar las acciones que fortalezcan la comunicación y la coordinación para eficientar la ejecución del POA.	2/01/2025	30/12/2025
2	Estudio de diagnóstico para identificar las fortalezas y oportunidades de la comunicación estratégica del Comité de Intendentes.	Realizar un estudio de diagnóstico para identificar las fortalezas y oportunidades de la comunicación estratégica, con el objetivo que se fluida, completa y oportuna.	Realizar un estudio de diagnóstico para identificar las fortalezas y oportunidades de la comunicación estratégica.	2/01/2025	30/12/2025
3	Realizar un estudio con una entidad internacional, multilateral o de reconocido prestigio que analice el funcionamiento de las Gerencias Regionales y sus divisiones, con énfasis en el sistema de adquisiciones de bienes y servicios	Realizar el estudio para analizar la estructura organizativa de la SAT	Realizar un estudio para fortalecer el funcionamiento de las Gerencias Regionales, enfocado en las áreas de adquisiciones de bienes y servicios	2/01/2025	30/12/2025
4	Seguimiento a las acciones de la COINCON	Dar seguimiento a las reuniones del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero.	Convocar a reuniones de seguimiento del Consejo Interinstitucional para la Prevención, Combate a la Defraudación Fiscal y al Contrabando Aduanero y dar seguimiento a las acciones adoptadas	2/01/2025	30/12/2025

4.4 INTENDENCIA DE RECAUDACIÓN

4.4.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Intendencia de Recaudación	Desarrollar las estrategias y aplicar las competencias que la SAT tiene en materia de planificación, organización, evaluación y ejecución de las actuaciones que, faciliten, controlen y promuevan el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la ampliación de la base tributaria y la cobranza administrativa previo a su traslado a otras instancias; la generación, y desarrollo de la política del control y administración de la información que esté disponible en los registros que por ley le corresponde llevar a la SAT; así como, la política y administración de la Gobernanza de Datos de la SAT.	Producto	Revisión de Sistemas, aplicaciones y normativas administradas por la IRE, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes	Documento	N/D	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes actualizados	95% de Contribuyentes actualizados que representan el 80% de la Recaudación Tributaria	N/D	6,878.00	7,190.00	7,190.00	7,190.00	7,190.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA e ISR)	Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Intendencia	3900	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00
			Indicador de Control - N/A	Estudios tributarios realizados y actualizados	Cantidad de Estudios Tributarios realizados	6	6	6	6	6	6
			Indicador de Control - N/A	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto a recuperar por cumplimiento Tributario(Q)	1039.7	1,035,000,000.00	1,014.30	994	974.1	954.7
			Indicador de Control - N/A	Talleres para el fortalecimiento de las capacidades orientadas a la mejora del cumplimiento tributario	Cantidad de talleres al área operativa	N/D	12	12	12	12	12

4.4.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	01. Incorporación de tipologías al análisis de contribuyentes en proceso de apertura y cierre	Identificación de nuevas tipologías de contribuyentes que se encuentran en procesos de apertura y cierre, con el propósito de adoptar estrategias de planificación fiscal.	1. Definición del modelo conceptual 2. Construcción de una solución de datos y reportería 3. Realización de informe ejecutivo con los resultados	2/01/2025	29/05/2025

2	02. Análisis del destino económico de la facturación para la segmentación de los rubros que generan crédito fiscal	Definición de un protocolo de selección que permita identificar el destino económico (consumo final, consumo intermedio, inversión, entre otros) de la facturación electrónica en línea por parte de los contribuyentes según las características de los contribuyentes receptores de esta.	1. Definición del modelo conceptual 2. Construcción de una solución de datos y reportería 3. Realización de informe ejecutivo con los resultados	3/02/2025	30/10/2025
3	03. Desarrollo de controles institucionales de sectores estratégicos	Desarrollar y aplicar una metodología de análisis económico-tributario de los productos que han sido importados, almacenados, distribuidos, transportados y comercializados en el territorio guatemalteco con el propósito de conocer la trazabilidad de estos e identificar comportamientos irregulares por parte de un padrón objetivo de contribuyentes, tomando en consideración estadísticas de comercio exterior, facturación electrónica, declaraciones tributarias, registro de inventarios y formularios de control del impuesto específico, análisis registral y transaccional, entre otros.	1. Priorizar los sectores a desarrollar en el año con base a la información disponible 2. Definición del modelo conceptual 3. Construcción de una solución de datos y reportería 4. Realización de informe ejecutivo con los resultados	3/02/2025	28/11/2025
4	04. Propuestas de reformas en el marco legal tributario en función de la experiencia reciente de la gestión de la Administración Tributaria	Gestión de propuestas de reformas legales en el ámbito tributario, que incluya una revisión y actualización del marco sancionatorio con el objetivo de solventar las problemáticas que limitan el campo de acción de la Administración Tributaria en los distintos tributos vigentes, según la experiencia reciente.	1. Propuesta de reformas a la legislación tributaria vigente para su actualización. 2. Traslado y coordinación con las instituciones de gobierno para la formalización de la iniciativa.	3/02/2025	28/11/2025
5	05. Compendio Estadístico Electrónico, fase 3	Transformar el portal de estadísticas de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) hacia una plataforma moderna e interactiva que supere el formato tradicional, permitiendo a los usuarios acceder y personalizar consultas de estadísticas tributarias de acuerdo con sus necesidades, favoreciendo el análisis económico y tributario. Estará alineado al modelo de Gobierno de Datos y estándares de datos abiertos, promoviendo la transparencia y facilitando el acceso a información estadística confiable para investigadores, instituciones y otros usuarios.	1. Implementación de consultas personalizadas en el sitio de estadísticas SAT 2. Incorporación de la IA en el sitio de Estadísticas SAT	2/01/2025	31/08/2025
6	06. Segmentación del nivel de cumplimiento tributario de importadores de productos incluidos en Impuestos Específicos	Diseñar e implementar un análisis sistematizado del cumplimiento tributario de los contribuyentes que realizan de importaciones definitivas de productos que son gravados por impuestos específicos, lo cual facilitará la verificación del adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias de impuestos internos que correspondan.	1. Definición del modelo conceptual para la identificación de contribuyentes con indicios de incumplimiento tributario 2. Implementación del modelo conceptual	16/01/2025	31/07/2025
7	07. Desarrollo de una metodología de análisis estadístico-tributario que permita segmentar los niveles de pago en el Régimen General del IVA y en el Régimen de Utilidades del ISR	Elaborar un análisis sistemático de las tasas efectivas u otros indicadores tributarios de los contribuyentes para establecer los potenciales incumplimientos según la segmentación de los contribuyentes.	1. Definición del modelo conceptual para la identificación y segmentación de contribuyentes 2. Implementación del modelo conceptual	3/02/2025	29/08/2025
8	08. Identificación de contribuyentes con riesgo de nula o baja sustancia económica dentro de las cadenas de comercialización	Diseñar e implementar un análisis sistematizado de contribuyentes que por sus características dentro de las cadenas de comercialización presenten riesgo de nula o baja sustancia económica en sus transacciones. Además, se incorporará en el modelo la detección de anomalías de las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Sobre la Renta que permitan establecer comportamientos atípicos.	1. Definición del modelo conceptual para la identificación de contribuyentes con indicios de carecer de sustancia económica. 2. Implementación del modelo conceptual.	3/02/2025	30/09/2025
9	09. Monitoreo y alertas de reactivación de contribuyentes	Desarrollar una solución de datos automatizada que permita monitorear de forma continua a padrones de contribuyentes de interés alertando de manera temprana cuando se detecte la reactivación de operaciones de estos en sistemas priorizados de SAT, permitiendo a las áreas correspondientes tomar acciones inmediatas para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.	1. Definición de metodología para la detección de contribuyentes con reactivación de operaciones 2. Definición de protocolo de atención de alertas 3. Desarrollo del módulo de alertas	2/01/2025	27/06/2025

10	10. Políticas y procedimiento complementario de Gobierno de Datos	Proponer políticas y procedimiento complementario de Gobierno de Datos, que permitan garantizar que la SAT cuenta con una adecuada gestión y tratamiento de los datos y que el uso de estos se encuentra alineado con las estrategias de la institución.	1. Análisis, diseño y elaboración. 2. Validación y aprobación. 3. Socialización. Relacionados a: Propuesta de Política de Calidad de Datos del DWI Propuesta de Política de Seguridad y Confidencialidad de Datos Propuesta de Política de Gestión de Datos Procedimiento para la depuración tableros y reportes paginados	2/01/2025	1/12/2025
11	11. Optimización de la Calidad de los Datos.	Implementación de mecanismos de monitoreo y control que permitan garantizar la disponibilidad, confiabilidad, exactitud y coherencia de los datos en el DWI.	1. Implementación de mecanismos de monitoreo y control de calidad de datos del DWI. 2. Análisis y diseño complementario para alcanzar una cobertura completa del control de calidad de datos del DWI.	2/01/2025	30/05/2025
12	12. Programa anual de alfabetización de datos	Diseñar e implementar un programa anual de alfabetización de datos para capacitar y empoderar a los colaboradores y funcionarios de SAT, con el objetivo de que la toma de decisiones sea respaldada en datos.	1. Identificación y definición del perfil o puesto del colaborador al que se encuentran dirigido el programa. 2. Diseño y elaboración de la currícula de los cursos del programa. 3. Validación y aprobación del programa. 4. Planeación de su implementación. Colaboradores de SAT que conforme a sus funciones tengan acceso a datos, a la toma de decisiones en base a estos, considerando también nuevos colaboradores y colaboradores con cambios de puesto.	2/01/2025	1/12/2025
13	13. Expansión de usuarios y roles del modelo de Gobierno de Datos a las Gerencias con Funciones de Ejecución	Expandir la cobertura del modelo de Gobierno de Datos a las seis Gerencia de Ejecución permitiendo que tengan acceso a herramientas avanzadas de análisis de datos y utilizar la información disponible en el Data Warehouse Institucional para optimizar la toma de decisiones, fortaleciendo las capacidades técnicas del personal para asegurar un uso efectivo de las plataformas analíticas, mediante la asignación de roles que garanticen la seguridad de los datos.	1. Diagnóstico de capacidades y requerimientos 2. Implementación de roles y accesos controlados 3. Propuesta de malla curricular	2/01/2025	28/10/2025
14	14. Ordenamiento de herramientas de visualización del modelo de Gobierno de Datos	Establecer un marco metodológico para la organización, selección y uso eficiente de las herramientas de visualización de datos dentro de la SAT alineado con el Portafolio Institucional de Gobierno de Datos. La acción se centrará en evitar la duplicidad en los requerimientos de visualización de datos y asegurar que las herramientas utilizadas sean las más adecuadas según los objetivos y necesidades de cada área. Se promoverá la consolidación de un catálogo de herramientas y visualizaciones estandarizadas que optimicen el uso de recursos y faciliten la toma de decisiones basada en datos.	1. Levantamiento y clasificación de herramientas actuales 2. Definición de un catálogo estándar de visualizaciones 3. Estandarización de herramientas de visualización 4. Monitoreo y control de calidad	6/01/2025	24/07/2025
15	15. Módulo de contribuyentes exentos, fase 1	Creación del módulo para facilitar la identificación, control de acciones relacionadas con los contribuyentes exentos, con beneficio fiscal y no lucrativos; dicho módulo debe proveer información sobre el estatus de los contribuyentes, relacionado con el cumplimiento de obligaciones tributarias, ingresos declarados, impuestos pagados e incumplimientos identificados, así como la estimación del impuesto exento por NIT (gasto fiscal).	1. Diagnóstico legal de contribuyentes exentos y con beneficios fiscales. 2. Identificación de necesidades para el alcance estructural del control de entes exentos y con beneficio fiscal. 3. Identificación del alcance operacional.	3/01/2025	15/12/2025
16	16. Estabilización y mejoras a la Herramienta Calendario Tributario, fase 1	Realizar la estabilización y mejoras a la Herramienta de Calendario Tributario, para optimizar la eficiencia y precisión en la determinación de los plazos legales de vencimiento de las obligaciones tributarias, para agilizar la interacción con los distintos sistemas, servicios y micro servicios que consumen información de esta herramienta.	Mejoras y ajustes para la estabilización de la Herramienta Calendario Tributario.	2/01/2025	14/11/2025
17	17. Etapas complementarias de Sistema de Control de Cumplimiento Tributario, fase 1	Etapas complementarias y ajustes al Sistema de Control de Cumplimiento Tributario, para optimizar los flujos de trabajo de asignación, consultas y reportería. Desarrollo de interconexión para el traslado automático de casos renuentes y no localizados al Sistema de Registro de Contribuyentes con Incumplimientos.	1. Desarrollo y ajustes al Sistema de Control de Cumplimiento Tributario. 2. Desarrollo e implementación del módulo de interconexión con el Sistema de Registro de Contribuyentes con Incumplimientos.	2/01/2025	7/11/2025

18	18. Etapas complementarias al Sistema de Registro de Contribuyentes con Incumplimientos, fase 1	Realizar las etapas complementarias para ajustes al Sistema de Registro de Contribuyentes con Incumplimientos. Optimización del sistema para que interactúe de forma automática con las Intendencias de Aduanas, Asuntos Jurídicos y Fiscalización que utilizarán en el registro de incumplimientos.	1. Mantenimiento y ajustes al Sistema de Registro de Contribuyentes con Incumplimientos. 2. Desarrollo e implementación del módulo de interconexión con el Sistema de Control de Cumplimiento Tributario. 3. Evaluación y diagnóstico de la interconexión con otros sistemas relacionados al registro de incumplimientos.	2/01/2025	18/11/2025
19	19. Etapas complementarias al Sistema de Facilidades de Pago, fase 1	Realizar ajustes al Sistema de Facilidades de Pago, para la solicitud, gestión del flujo de trabajo respectivo. Llevar a cabo mejoras a la reportería existente. Realizar la interconexión con el Sistema General de Expedientes Legales (SGEL) y el Sistema de Cuenta Corriente Tributaria.	1. Mantenimientos y ajustes al Sistema de Facilidades de Pago. 2. Desarrollar e implementar mejoras a la reportería del Sistema de Facilidades de Pago. 3. Desarrollo e implementación de la interconexión con el Sistema General de Expedientes Legales (SGEL) y el Sistema de Cuenta Corriente Tributaria.	2/01/2025	27/11/2025
20	20. Etapas complementarias al Sistema de Control de Exoneraciones, fase 1	Agregar complementos al Sistema de Control de Exoneraciones, para la identificación de obligaciones desde el Sistema de Cuenta Corriente Tributaria, relacionadas con la generación de transacciones crédito y para la determinación del cálculo de sanciones de las solicitudes de exoneración presentadas a la Secretaría General de la Presidencia de la República.	Desarrollo de ajustes al Sistema de Control de Exoneraciones.	2/01/2025	28/11/2025
21	21. Etapas complementarias al Sistema Devoluciones y Compensaciones, fase 1	Optimización al Sistema de Devoluciones y Compensaciones, con un enfoque especial en los aplicativos de consulta, a ser utilizado por el Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN). Definición de los complementos en la generación del formulario SAT-2410, para la solicitud de devolución de pagos indebidos que incluyen la implementación de tecnología avanzada para la generación de documentos mediante la integración de firmas electrónicas y códigos QR.	Desarrollo y ajuste al Sistema de Devoluciones y Compensaciones.	3/01/2025	28/11/2025
22	22. Estabilización y mejoras a los Sistemas y Herramientas del Departamento de Cumplimiento Tributario, fase 1	Realizar la estabilización y mejoras de los sistemas y herramientas que actualmente están funcionando en el Departamento de Cumplimiento Tributario, para optimizar la eficiencia y precisión en la utilización de los usuarios internos y externos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como agilizar la interacción con los distintos sistemas, servicios y micro servicios de la Intendencia de Recaudación que consumen información de estos.	Desarrollo e implementación de mejoras a los Sistemas o Herramientas del Departamento de Cumplimiento Tributario (Modificación o elaboración a Casos de Uso cuando aplica).	2/01/2025	14/11/2025
23	23. Etapas complementarias al Sistema de Cuenta Corriente Tributaria, fase 1	Realizar mejoras y ajustes al Sistema de Cuenta Corriente Tributaria, para estabilizar su funcionalidad.	1. Consulta de Estado de Cuenta Corriente Tributaria en Agencia Virtual. 2. Ajustes al Sistema de Cuenta Corriente Tributaria. 3. Desarrollo e implementación de mejoras al Sistema de Cuenta Corriente Tributaria (Modificación o elaboración de Casos de Uso cuando aplica). 4. Desarrollo e implementación de mejoras a la Consulta de incumplimiento Externo/Interno.	2/01/2025	19/12/2025
24	24. Reingeniería del Sistema de Cuenta Corriente Tributaria, fase 1	Reingeniería al Sistema de Cuenta Corriente Tributaria, para uso interno y externo.	Levantado de proceso de Cuenta Corriente Tributaria.	2/01/2025	28/11/2025
25	25. Fortalecimiento al Modelo de Factura Electrónica en Línea -FEL-, fase 1	Disponer a través del Modelo de Factura Electrónica en Línea -FEL- de datos y estadísticas que fortalezcan el control y la trazabilidad de la información para conocer el comportamiento tributario de los contribuyentes. Esta acción comprende nuevos documentos tributarios, actualización de los ya existentes, asimismo, poner a disposición de los contribuyentes las herramientas para permitirles de una manera fácil y simplificada el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Adición/actualización de Documentos Tributarios Electrónicos -DTE- Fortalecimiento módulos de FEL Fortalecimiento/nuevos servicios en la aplicación para móviles App FEL	2/01/2025	29/12/2025

26	26. Modernización de los procesos de control y cumplimiento de los Impuestos Específicos, fase 1	Comprende la optimización de los procesos relacionados con los Impuestos Específicos, mediante la automatización de un nuevo sistema que conlleva la precisión, seguridad y trazabilidad de las fases de los procesos para el control y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	1. Desarrollo e implementación del Sistema Impuestos Específicos -Impuesto a la Distribución del Petróleo Crudo y Combustibles Derivados del Petróleo. 2. Conceptualización y abordaje del Sistema de Impuestos Específicos -Impuesto Sobre la Distribución de Bebidas Alcohólicas, Destiladas, Cervezas y Otras Bebidas Fermentadas. 3. Conceptualización y abordaje del Sistema de Impuestos Específicos -Impuesto Sobre la Distribución de Bebidas Gaseosas, Bebidas Isotónicas o	2/01/2025	30/12/2025
27	27. Fortalecimiento de herramientas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fase 1	Comprende la automatización de las retenciones efectuadas y mejoras a los sistemas o herramientas existentes, para facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, así como brindar a las áreas de Cumplimiento Tributario, Fiscalización y Gobierno de Datos información certera y confiable para los cruces de información correspondientes, incluyendo insumo para los estudios tributarios pertinentes.	1. Estabilización y ajustes componentes del Sistema de Retenciones Web. (IVA, ISR, Rentas del Trabajo) 2. Estabilización y ajustes Reporte Semestral de Inventarios y otras herramientas 3. Desarrollo e implementación del Sistema de Retenciones Web - No Residentes	2/01/2025	30/12/2025
28	28. Modernización sistema Declaraguat en la Agencia Virtual, fase 1	Incorporar formularios de Declaraguat a la Agencia Virtual realizando un análisis exhaustivo para mejorar su diseño y facilitar el llenado.	Modernización sistema Declaraguat en la Agencia Virtual (6 formularios)	2/01/2025	31/07/2025
29	29. Validaciones automatizadas en el formulario del Régimen General del Impuesto al Valor Agregado, fase 1	Implementación de validaciones automatizadas de datos para facilitar y orientar el llenado del formulario electrónico del Régimen General del IVA, utilizando como insumo los datos de la Factura Electrónica en Línea, otros sistemas de la SAT y fuentes información de terceros.	Validaciones automatizadas en formularios electrónicos del IVA General, utilizando los sistemas de información del SAT, incluidos los registros de Factura Electrónica y la información suministrada por terceros.	3/01/2025	12/09/2025
30	30. Actualización de declaraciones para la determinación del gasto tributario, fase 1	Implementar casillas en las declaraciones que permitan la identificación de los impuestos exentos y/o beneficios fiscales, de acuerdo con la legislación vigente, abarcando las tipologías vigentes para facilitar la determinación del gasto tributario.	1. Análisis Legal (Impuesto Sobre la Renta e Impuesto de Solidaridad). 2. Identificación y diseño de modificaciones en los formularios de declaración y pago. 3. Desarrollo, implementación y publicación de declaraciones tributarias del ISR e ISO con la identificación de rentas exentas, impuesto exento y/o beneficios fiscales.	2/01/2025	23/12/2025
31	31. Nuevos medios de pagos electrónicos en Declaraguat desde la Agencia Virtual, fase 1	Incorporar nuevos medios de pagos electrónicos para la presentación de declaraciones tributarias directamente desde el sistema Declaraguat.	1. Implementación del pago electrónico mediante el uso de tarjetas de débito y crédito desde Declaraguat en la Agencia Virtual (6 formularios) 2. Diagnóstico y conceptualización de nuevos medios de pagos electrónicos.	2/01/2025	30/09/2025
32	32. Etapas complementarias del sistema Declaraguat y Bancario Web, fase 1	Actualización del sistemas Declaraguat para incorporar nuevas validaciones derivadas de nuevas disposiciones legales, reglamentos y/o acuerdos, así como la estabilización del sistema Bancario Web para el registro de ingresos tributarios.	1. Actualizaciones al Sistema Declaraguat: Implementación de alertas, mensajes de error, validaciones y ampliación de fechas de pago en los formularios Declaraguat 2. Estabilización al Sistema Bancario: Actualizaciones del sistema; cambio de estado de formularios, implementación de validaciones para evitar duplicidad, generación de reportes, actualización del proceso de eliminación, herramienta para simular la presentación de formularios. 3. Otras que surían en el	2/01/2025	18/12/2025
33	33. Fortalecimiento y optimización del sistema de RTU Digital, fase 1	Fortalecimiento y ampliación de la capacidad sistemática en el Registro Tributario Unificado Digital, con el objetivo que la funcionalidad permita la correcta determinación de obligaciones y beneficios fiscales de los contribuyentes que garantice la integridad del registro con información exacta y fiable.	Diagnóstico de necesidades, análisis legal y técnico de las obligaciones tributarias y beneficios fiscales para su inclusión en el RTU. Definición de Casos de uso para ampliar la capacidad sistemática del Registro Tributario Unificado. Esquema de priorización para el desarrollo del sistema.	3/04/2025	15/12/2025

34	34. Georreferenciación del domicilio de los contribuyente, fase 1	Implementar el módulo de georreferenciación en el Registro Tributario Unificado digital, que permita la ubicación precisa del contribuyente, para mejorar la eficiencia de la gestión tributaria.	1. Desarrollo del módulo de georreferenciación para la determinación de la codificación y referencia del domicilio fiscal y comercial de los contribuyentes en el Registro Tributario Unificado. 2. Implementación del módulo de georreferenciación.	2/01/2025	11/04/2025
35	35. Optimización de la gestión administrativa de la actividad económica en el Registro Tributario Unificado Digital, fase 1	Realizar la determinación administrativa de la actividad económica principal de los contribuyentes para guiar la actualización de datos en el Registro Tributario Unificado y potenciar los procesos de control, utilizando para ello la información disponible de comercio exterior, facturación FEL y otra que se estime relevante.	1. Determinación administrativa de la actividad económica de los contribuyentes en el RTU. 2. Incorporación en el RTU.	2/01/2025	22/12/2025
36	36. Identificación de agentes económicos para su incorporación en el sistema tributario, fase 1	Establecimiento de una metodología que permita la identificación y cotejo de agentes económicos que evidencian un comportamiento activo y oneroso dentro del territorio nacional mediante la revisión de registros de fuente interna y externa con base a inscripciones, acreditaciones, solicitudes, licencias y autorizaciones de operación, actividad en medios digitales, transacciones comerciales, niveles de compras e importaciones, entre otros.	Proceso de recopilación e identificación de convenios de intercambio de información vigentes. Realización de gestiones para la incorporación de información de fuentes externas en el análisis. Definición de metodologías para la identificación de agentes económicos no registrados ante SAT que puedan ser incorporados al RTU Digital de forma progresiva. Implementación de tratamientos que incorporen a los agentes económicos no registrados ante la SAT para que formen parte de la base tributaria.	3/01/2025	27/11/2025
37	37. Inscripción por terceros autorizados	Definir una solución tecnológica que permita a un tercero autorizado realizar la inscripción de nuevos contribuyentes en el Registro Tributario Unificado.	1. Definición funcional de inscripción a través de terceros autorizados. 2. Desarrollo e implementación de inscripción a través de terceros autorizados.	2/01/2025	18/12/2025
38	38. Etapas complementarias al Cese de Actividades, fase 1	Integración sistematizada y mejoras de otros tipos cese de actividades en el RTU Digital, a través de la Agencia Virtual, para facilitar el cumplimiento tributario y registro del cierre de operaciones de las personas individuales, jurídicas y sus establecimientos con obligaciones tributarias.	Desarrollo e implementación de ajustes a Cese de Actividades. Incorporación de otros tipos de cese de actividades en el RTU digital desde la Agencia virtual (Por colaborador, Diplomático y fallecimiento) y otros que surjan en el proceso de pruebas o casos no previstos.	2/01/2025	23/12/2025
39	39. Etapas complementarias al RTU digital y los Registros vinculados desde Agencia Virtual, fase 1	Fortalecimiento del RTU y otros registros vinculados, con la incorporación de componentes conforme marco legal vigente, optimizando el perfil del contribuyente para que la Administración Tributaria fortalezca sus controles y gestión administrativa, abordando necesidades identificadas y acorde con las características de los contribuyentes inscritos.	Etapas complementarias para el fortalecimiento del Registro Tributario Unificado y otros registros vinculados, a cargo de la Intendencia de Recaudación, abordando necesidades identificadas y acorde con las características de los contribuyentes inscritos y otras que surjan en el proceso de pruebas o casos no previstos. Desarrollo e implementación de ajustes al RTU entregable 1. Desarrollo e implementación de ajustes al RTU entregable 2. Identificación ubicación actividad económica	2/01/2025	23/12/2025
40	40. Armonización del NIT con el CUI en todos los sistemas de la SAT, fase1	Establecer los lineamientos normativos para la completa armonización en el Registro Tributario Unificado Digital y otros sistemas administrados por la SAT para la identificación de los contribuyentes individuales con Código Único de Identificación –CUI y las implicaciones a nivel de otros tipos de contribuyentes que cuentan con otro identificador.	1. Priorización de los sistemas de la IRE para la armonización estructural de la codificación actual del NIT. 2. Armonización de NIT de 9 dígitos a 13 dígitos (los primeros 9 dígitos del CUI). 3. Armonización de la identificación y uso de la codificación del CUI en sustitución del NIT (aplica para los casos que tienen NIT de 9 dígitos generados antes del inicio de la vigencia de NIT con los primeros 9 dígitos del CUI).	2/01/2025	19/12/2025

4.5 INTENDENCIA DE ADUANAS

4.5.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
			Producto	Cantidad de solicitudes de los contribuyentes de asuntos aduanales y franquicias aduaneras atendidas y resueltas	Documento	3890	3,900.00	3,910.00	3,920.00	3,930.00	3,940.00

Desarrollar y aplicar las competencias que la SAT tiene en materia aduanera, como tal, será responsable de administrar el Sistema Aduanero guatemalteco, debe velar por el cumplimiento de la legislación aduanera vigente, así como de los convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por Guatemala. Realizar acciones de seguimiento para el cumplimiento del objetivo 5 del Plan Estratégico Institucional, impulsar la modernización, facilitación de comercio y el fortalecimiento de controles en coordinación con el sector público y privado. Implementando soluciones tecnológicas para asegurar el control y la trazabilidad de la carga en zonas primarias; automatizando el proceso de despacho aduanero a través de la mejora de procesos, incorporación de dispositivos y sistemas tecnológicos y dando seguimiento a los hitos de facilitación comercial a nivel nacional, regional y global. Todo lo anterior soportado por acciones de promoción de la ética e integridad y el fortalecimiento de las capacidades.

Indicador de Control - N/A	Citaciones para cumplimiento voluntario por incorrecta clasificación arancelaria de mercancías	Cantidad de citaciones que se realicen a los contribuyentes que derivado del análisis de sus operaciones registren incorrecta clasificación arancelaria/ cantidad de informes trasladados como insumo a la Intendencia de Fiscalización como segmentos de clasificación arancelaria	N/D	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con franquicias y asuntos aduanales, considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	Expedientes atendidos / Expedientes ingresados	97.50%	98.00%	97.70%	97.80%	97.90%	97.92%
Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de expedientes resueltos mensualmente relacionados con recursos administrativos interpuestos (desde la recepción de la solicitud en la IAD, hasta el traslado del documento emitido al área de notificaciones o al área administrativa correspondiente. Expedientes ingresados Vs. Expedientes resueltos), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	Expedientes atendidos / Expedientes ingresados	85.90%	87.00%	87.50%	88.00%	88.50%	89.00%
Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de expedientes y solicitudes asignados mensualmente relacionados con solicitudes de Auxiliares de la Función Pública Aduanera (AFPA), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	Expedientes evacuados/Expedientes recibidos o asignados	98.38	98.82%	98.85%	98.87%	98.89%	98.91%
Indicador de Control - SGC	Efectividad en la atención de solicitudes para emisión de certificados de ensayo por ULA (análisis internos), considerando en la medición un rezago de 5 días hábiles.	Certificados emitidos/solicitudes de análisis recibidas (presa de solicitudes año anterior+(solicitudes recibidas - solicitudes devueltas))	98.07%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
Indicador de Control - SGC	Efectividad en la gestión de expedientes de valoración aduanera (margen de rezago de 4 días hábiles: los últimos 4 días del mes).	Expedientes atendidos en el mes / expedientes ingresados en el mes (no se consideran los últimos 4 días del mes: lo que se diligencie en estos 4 últimos días hábiles del mes se contabilizarán en el siguiente mes)	N/D	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%	70.00%
Indicador de Control - N/A	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas.	Unidad monetaria	380,495,916.35	469,295,000.00	505,399,832.00	512,980,829.00	520,675,541.00	528,485,674.00
Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento de los compromisos de revisión por la dirección del SGC.	Total de compromisos de revisión por la Dirección atendidos / Total de compromisos de revisión por la Dirección establecidos	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Indicador de Control - SGC	Procedimientos y publicación de documentos normativos asociados al Plan Operativo Anual (POA) 2025 trasladados para registro a Secretaría General, según corresponda.	Cantidad de procedimientos trasladados para registro u a Secretaría General otras normativas publicadas	40	40	41	41	41	41
Indicador de Control - SGC	Propuestas de medidas de control elaboradas para la adecuada gestión de riesgo de comercio exterior, para ser remitidas al Comité de Riesgo Aduanero.	Número de propuestas	60	34	36	36	38	40
Indicador de Control - N/A	Reuniones Mesa de Diálogo y Cooperación Público-Privado en Temas Aduaneros.	Reuniones realizadas	N/D	4	4	4	4	4

Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio brindado por el Departamento de Gestión Aduanera.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	96.6	96	96.3	96.6	96.9	97
Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Unidad de Facilitación de Comercio y Operador Económico Autorizado.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	91	90	90	91	91	91
Indicador de Control - N/A	Segmentos por incorrecta clasificación arancelaria o denegación de trato preferencial enviados a la Intendencia de Fiscalización (IFI).	Segmentos analizados y validados por la jefatura del Departamento de Inteligencia Aduanera que son remitidos a la Intendencia de Fiscalización (IFI)	30	32	32	32	32	32
Indicador de Control - N/A	Solicitudes y análisis de información financiera enviados a la Intendencia de Fiscalización (IFI).	Solicitudes y análisis de información finalizadas y validadas por el DIA enviadas a la Intendencia de Fiscalización (IFI)	72	76	76	76	76	76
Indicador de Control - N/A	Talleres de Cooperación Público-Privada en la lucha contra el contrabando.	Talleres realizados	N/D	3	0	0	0	0
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio (días hábiles) de emisión de dictámenes de clasificación (abarca los dictámenes que conllevan análisis físico-químico como los que no llevan análisis físico-químico).	Días hábiles	47	30	29	28	27	26
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes con autorización de franquicias.	Días hábiles	3.9	3.8	3.7	3.6	3.5	3.45
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles de la gestión de solicitudes de regímenes aduaneros especiales (desde la recepción hasta la notificación).	Días hábiles	8.3	7.8	7.7	7.6	7.5	7.4
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con asuntos aduanales.	Días hábiles	5.5	5.2	5.3	5.2	5.1	5.05
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en horas hábiles para la gestión de solicitudes relacionadas con renovaciones de auxiliares de la función pública aduanera	Horas promedio para la atención de renovación de los Auxiliares de la Función Pública Aduanera	7.72	7.63	7.6	7.58	7.56	7.55
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en la gestión de solicitudes de habilitación de nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA).	Días hábiles	50	50	49	48	47	46

4.5.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	5.1.1.6 Seguimiento a la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros (Implementación de PCI, Fase 5)	Registra el seguimiento que la Intendencia de Aduanas da a las acciones establecidas en la Política Nacional de Prevención y Combate a la Defraudación y Contrabando Aduaneros 2018-2028; específicamente de las diligencias de los PCI fijos y móviles.	Implementación de Puestos de Control Interinstitucional priorizados, Ciclo 5.	15/01/2025	30/12/2025
2	5.1.1.2 - Implementación de la tecnología para monitoreo. Fase 1	Seguimiento en la implementación del uso de drones para el monitoreo en las zonas fronterizas y rutas aledañas a los PCI, para incrementar la detección de casos de contrabando.	Implementación de la tecnología de drones para monitoreo en las zonas fronterizas y rutas aledañas a los Puestos de Control Institucional priorizados. Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025
3	5.1.1.3 - Implementación de soluciones tecnológicas. Fase 2.	Fortalecer el uso de tecnologías para mejorar los controles aduaneros mediante la coordinación y seguimiento con las divisiones de aduanas buscando garantizar un control efectivo y una trazabilidad precisa de las mercancías con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a la defraudación y contrabando.	Implementación tecnológica de RFID y otras que se requieran en las aduanas priorizadas. Etapa 2.	15/01/2025	30/12/2025

4	5.1.1.6 - Propuesta para una nueva política contra la defraudación y el contrabando. Fase 1	Elaborar el diagnóstico que servirá de base para considerar la definición de la nueva política contra la defraudación y el contrabando.	Elaboración del diagnóstico. Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025
5	5.1.1.6 - Gestionar el cumplimiento de la política. Fase 5	Seguimiento en el cumplimiento de las acciones de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028, con las instituciones de gobierno responsables y de apoyo.	Seguimiento al avance de las acciones de la Política Nacional de Prevención y Combate de la Defraudación y el Contrabando Aduaneros 2018-2028.	15/01/2025	30/12/2025
6	5.1.1.7 - Fortalecer los procesos automatizados ya implementados. Fase 2	Mejorar los procesos relacionados al registro de importadores para sistematizar la atención de solicitudes de permisos temporales por contribuyentes que no son importadores, asimismo mejorar la herramienta para el control de marchamos y calcomanías en las aduanas del país validando de forma automática información con los formularios de pago relacionados. Esta acción obedece a la necesidad de dar un seguimiento al proceso de implementación y desarrollo de las oportunidades de mejora de la Sistematización del Proceso de Habilitación, Supervisión, Suspensión y Cancelación del Operador Económico Autorizado.	Implementación de las mejoras en la sistematización del Proceso de Habilitación, Supervisión, Suspensión y Cancelación del Operador Económico Autorizado, Etapa 2.? Implementación de las mejoras en el aplicativo informático para el control de existencias y movimiento de marchamos y calcomanías, Etapa 2.? Implementación de las mejoras al registro de importadores, Etapa 3.	13/01/2025	29/12/2025
7	5.2.1.3 - Nuevo modelo del despacho Terrestre. Fase 6	Esta acción busca mejoras al proceso terrestre mediante la Implementación del nuevo sistema informático aduanero que permita la simplificación y automatización de los procesos aduaneros del despacho terrestre; implementación del plan piloto de despacho conjunto Guatemala-México.	1. Levantado del proceso; Gestión de la Carga Importación; Gestión de la Carga Exportación. Etapa 1. 2. Plan piloto despacho conjunto Guatemala-México. Etapa 2.	2/01/2025	31/12/2025
8	5.2.1.4 - Desarrollo e implementación del nuevo modelo de despacho postal. Fase 1	Esta acción busca rediseñar el proceso del modelo despacho postal, mediante el levantado de proceso.	Diagnóstico y definición conceptual del proceso. Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025
9	5.2.1.4 - Diseñar y sistematizar cinco procesos normativos. Fase 1	Implementar mecanismos de control sobre los procesos relacionados con las declaraciones simplificadas y complementarias.	1. Sistematización de tareas para el proceso de levantado, actualización y supervisión de procedimientos aduaneros y sistematización de gestiones administrativas que atiende IAD. 2. Definiciones conceptuales y funcionales para el control en declaraciones simplificadas y complementarias. Etapa 1.	13/01/2025	30/12/2025
10	5.2.1.4 - Diseñar y sistematizar procesos normativos COMAT. Fase 1	Crear un control sistematizado para llevar el registro del ingreso y egreso de las operaciones de mercancías denominadas como material de compañía denominado COMAT.	Control para el ingreso y egreso de material de compañía denominado COMAT, considerando el levantado del proceso, definición conceptual y funcional. Etapa 1.	13/01/2025	19/12/2025
11	5.2.1.4 - Modernización al aplicativo CHATBOT. Fase 2	Implementación de CHATBOT de orientación y asistencia técnica sobre Clasificación Arancelaria.	Chatbot de clasificación arancelaria RITA Definiciones conceptuales y funcionales para fortalecer la herramienta que brinda a los usuarios una nueva experiencia tecnológica a través de un canal virtual, de orientación y asistencia técnica orientada en la innovación basada en Inteligencia Artificial a través de la utilización de datos de manera sistemática.	15/01/2025	30/12/2025

12	5.2.1.4 - Modernización al aplicativo del Arancel Integrado. Fase 2	Modernización al Sistema Arancel Integrado.	Definiciones conceptuales y funcionales al modo "Nativo" para poder incluirse en la App SAT-GT, para que el usuario pueda acceder mediante cualquier dispositivo móvil al arancel integrado, Etapa 2.	15/01/2025	30/12/2025
13	5.2.1.4 - Automatización del control de muestras. Fase 2	Ajustes y mejoras al sistema automatizado de control de muestras.	Aplicativo informático que proveerá un mejor control sobre las muestras, permitiendo la trazabilidad de cada una de las mismas, proporcionando la información clara y precisa sobre el recorrido. Asimismo, mejorará significativamente la gestión eficiente, la transparencia en el manejo de las muestras y aumentará la confianza de los contribuyentes. Etapa 2. 1. Ajustes en sistema de trazabilidad de control de muestras 2. Optimización de visualización y seguimiento de muestras y expedientes 3. Generación de reportes y gráficos de muestras analizadas y expedientes atendidos por usuario 4. Alertivos automatizados para seguimiento en tiempo de análisis de muestras y atención de expedientes por analista.	16/01/2025	19/12/2025
14	5.2.1.4 - Automatización del proceso de inspecciones conjuntas. Fase 1.	Plataforma que permitirá fortalecer el protocolo de actuación conjunto vigente, así como el agendamiento y coordinación de horario para las inspecciones conjuntas entre la Autoridades Competentes en aduanas priorizadas.	Desarrollo e implementación de la plataforma del Proceso de Inspecciones Conjuntas. Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025
15	5.2.1.4 - Disposición administrativa para la administración, actualización y mantenimiento de la Base de Datos de Valor. Fase 1.	Elaboración de disposición administrativa que regule los escenarios para la administración, actualización y mantenimiento de la herramienta Base de Datos de Valor, con la finalidad de actualizar los insumos relacionados a los valores de referencia analizados acorde al giro de las transacciones comerciales.	Fortalecimiento de la Base de Valor a través de la emisión de la disposición administrativa que permita la alimentación de valores de referencia analizados a través del intercambio de información por medio de fuentes de consulta especializadas como listas de precios, catálogos, otros documentos y sectores empresariales (cámaras). Etapa 4	15/01/2025	30/12/2025
16	5.2.1.4 - Implementación de la lista de embarque automatizada. Fase 1	Fortalecimiento y facilitación al proceso de exportación mediante la puesta a disposición a los exportadores de la Lista de Embarque de manera automatizada.	Desarrollo e implementación de la Lista de Embarque Automatizada. Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025
17	5.2.1.4 - Nuevo modelo de despacho Aéreo (Courier). Fase 3.	Desarrollo e implementación del Plan de Modernización Courier AEA, orientado al flujo del proceso, infraestructura y equipamiento tecnológico en coordinación con el depósito aduanero temporal COMBEX-IM.	Desarrollo e Implementación del Plan de Modernización Courier Aduana Express Aéreo con el alcance en el proceso, infraestructura y tecnología que permita soportar y disminuir los tiempos logísticos y de atención al referido proceso. Etapa 1	15/01/2025	30/12/2025
18	5.2.1.4 - Nuevo modelo de despacho Aéreo. Fase 3.	Implementación del nuevo sistema informático aduanero en el modo de despacho aéreo para la simplificación en los procesos aduaneros y gestión de riesgo a los equipajes de pasajero imperceptible para el viajero.	1. Desarrollo e Implementación de mejoras al Nuevo Modelo Informático Aduanero -Aéreo- Etapa 2. 2. Implementación del modelo de salida de pasajeros. Etapa 1	15/01/2025	30/12/2025
19	5.2.1.4 - Nuevo modelo del despacho Marítimo. Fase 6	Esta acción busca mejoras al proceso marítimo mediante la implementación del nuevo sistema informático aduanero en el módulo de despacho marítimo en los depósitos aduaneros temporales priorizados y la implementación del plan piloto del proceso de graneles en Aduana Puerto Quetzal.	1. Desarrollo e Implementación del Proceso de Exportación del nuevo sistema informático aduanero. Etapa 1. 2. Desarrollo e Implementación del plan piloto del Proceso de Graneles Aduana Puerto Quetzal. Etapa 1	2/01/2025	19/12/2025

20	5.2.1.5 - Plan de reformas a los módulos de riesgo aduanero. Fase 4	Esta acción contempla la asistencia técnica y financiera de la Administración de Aduanas de Corea para la adopción y adición de tecnologías de información destinadas para fortalecer la gestión de riesgo, reportería y tablero de indicadores a través de Data Warehouse que contribuyan a la detección de acciones que fomenten el incumplimiento de la legislación aduanera. A través de la actualización del Sistema de Riesgo, se podrá contar con información automatizada respecto al comportamiento de los actores de comercio exterior vinculada transversalmente con los nuevos modelos de despacho aéreo, marítimo, terrestre y el nuevo portal de transmisión de manifiesto.	1. Implementación del Sistema de Gestión de Riesgo, Etapa 3. 2. Implementación de Data Warehouse, Etapa 3.	2/01/2025	30/12/2025
21	5.2.2.1 - Sistematización de procesos relacionados con los expedientes de registro, autorización, actualización o exclusión de Auxiliares de la Función Pública Aduanera. Fase 1	Sistematizar los procesos relacionados con Auxiliares de la Función Pública Aduanera.	1. Sistematización del Flujo Actualización de Auxiliares de la Función Pública Aduanera AFP digital. Etapa 1 2. Sistematización del Flujo Gestión de Medios Transporte. Etapa 1 3. Sistematización del Flujo de Gestión de los Asistentes de Agentes Aduaneros. Etapa 1 4. Reportería AFP digital hasta definiciones conceptuales y funcionales. Etapa 1	15/01/2025	26/12/2025
22	5.2.2.2 - Intercambio de información de las transacciones de comercio exterior de la Dirección General de Aduanas de la República de El Salvador y la Administración Aduanera de Honduras con la Aduana de Guatemala. Fase 1	Implementar un servicio web para enviar y recibir información de transacciones de comercio exterior de la Dirección General de Aduanas de la República de El Salvador y la Administración Aduanera de Honduras.	Contar con una herramienta para enviar y recibir información de transacciones de comercio exterior de forma sistematizada entre la Dirección General de Aduanas de la República de El Salvador, la Administración Aduanera de Honduras y Servicio Aduanero de Guatemala. Etapa 1.	15/01/2025	30/06/2025
23	5.2.2.3 - Intercambio estratégico de información aduanera entre la Dirección Central de Impuestos Indirectos y Aduanas de la República de la India y la Superintendencia de Administración Tributaria de la República de Guatemala. Fase 1.	Promover la suscripción de un instrumento de intercambio de información con la Dirección Central de Impuestos Indirectos y Aduanas de la República de la India y la Superintendencia de Administración Tributaria para gestionar el riesgo en las operaciones de comercio exterior con origen de la India.	Gestionar un instrumento para agilizar el intercambio de información entre la Aduana de la República de India y la Intendencia de Aduanas de la República de Guatemala. Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025
24	5.2.3.1 - Tablero de control para FYDUCA. Fase 1	Como una iniciativa para fortalecer la lucha contra la defraudación fiscal es necesario la integración de nuevos módulos que permitan el control y análisis a través del tablero de información de FYDUCA con datos de relevancia para contar con un perfil del contribuyente e identificar las operaciones realizadas así como llevar a cabo los análisis que permitan identificar riesgos y tipologías de uso incorrecto con el cual los contribuyentes causan detrimento de la recaudación tributaria, en el marco de la Unión Aduanera entre Guatemala - Honduras y la próxima incorporación de El Salvador.	Actualización del tablero de FYDUCA, para contar con información oportuna en tiempo real para realizar análisis de datos de operaciones, adquirentes y transferentes. Etapa 1.	23/01/2025	13/06/2025
25	5.2.3.4 - Desarrollo del estudio de tiempos de despacho, segunda edición exportaciones. Fase 2	Implementación del estudio de tiempos de despacho nacional en su segunda edición, que se traduzcan en acciones que integrarán Plan de Acción Nacional 2026-2029 con la finalidad de impulsar y coordinar con los sectores de la cadena logística la implementación, seguimiento y cumplimiento de dicho plan.	Desarrollo de la segunda edición del estudio de tiempo de despacho bajo la metodología de la Organización Mundial de Aduanas en el Proceso de Exportación, para identificar oportunidades de mejora. Etapa 2.	15/01/2025	30/12/2025
26	5.2.3.4 - Fortalecimiento y promoción de la Figura del Operador Económico Autorizado, implementando por lo menos dos beneficios, la firma de un arreglo y diez OEA registrados por año. Fase 5.	Esta acción multianual obedece a la necesidad de promocionar la figura del Operador Económico Autorizado, de manera que la acreditación llegue a los usuarios que cumplen con procesos aduaneros transparentes y bajo buenas prácticas internacionales, en la búsqueda de la facilitación del comercio, Diligencias para la firma de Planes de Acción y Arreglos de Reconocimiento Mutuo sobre la figura OEA y la implementación de nuevos beneficios OEA.	Fortalecimiento y promoción de la Figura del Operador Económico Autorizado. Considerando la firma de un Arreglo de Reconocimiento Mutuo OEA, diez nuevos OEAs habilitados y 2 nuevos beneficios para OEA habilitados.	16/01/2025	30/12/2025
27	5.2.3.4 - Implementar al menos una acción por año, derivada de la Unión Aduanera en Coordinación con las Administraciones Aduaneras vinculadas. Fase 5	Dar continuidad a la Unión Aduanera Centroamericana, buscando su perfeccionamiento en coordinación con las Administraciones Aduaneras Vinculadas, para obtener beneficios de reducción de tiempos, atracción de Inversionistas, facilitación del comercio, aumento de importaciones/exportaciones, simplificación de procedimientos, seguimiento a los compromisos contenidos en la Estrategia Centroamericana de Facilitación de Comercio, así como mejorar la interfaz de la Declaración Jurada Regional de viajero e implementación de APP.	1. Seguimiento a mecanismos derivados de la Unión Aduanera Centroamericana. Etapa 3. 2. Mejoras al aplicativo de la Declaración Jurada Regional de Viajero (DJRV). Etapa 2. 3. Acciones de seguimiento a la Estrategia Centroamericana sobre Facilitación de Comercio. Etapa 1.	3/02/2025	30/12/2025
28	5.2.3.4 - Fortalecimiento de la implementación de al menos una acción anual como apoyo al proceso de integración centroamericana a través de las instancias regionales. Fase 5	Dar continuidad al Proceso de Integración Profunda entre Guatemala, Honduras y El Salvador, buscando su perfeccionamiento en Coordinación con las Administraciones Aduaneras Vinculadas, para obtener beneficios como, Reducción de tiempos, Atracción de Inversionistas, Facilitación del Comercio, Aumento de Importaciones/exportaciones, Simplificación de Procedimientos y Gestión Coordinada entre los Organismos en frontera, entre otros. Dar seguimiento a la incorporación de El Salvador y mejoras a los procesos ya implementados con Honduras.	Acciones de seguimiento para la Unión Aduanera (Proceso de Integración Profunda) Etapa 5	3/03/2025	26/12/2025

29	5.3.1.1 - Diseñar y sistematizar cinco procesos normativos, rutas fiscales. Fase 1	Atender de forma oportuna los eventos asociados a la habilitación de rutas fiscales derivados de casos fortuitos o de fuerza mayor y registro de dichas operaciones en el sistema informático.	Levantado de proceso en conjunto con la gerencia de informática para verificar la viabilidad del desarrollo de un mapa satelital, definición conceptual y funcional para la sistematización de las rutas alternas y actualización de registros de las operaciones aduaneras, Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025
30	5.3.1.2 - Sistematización de proceso relacionado con expedientes de cuenta corriente, exportación temporal, franquicias o asuntos aduanales. Fase 5	Automatizar las gestiones aduanales que se atienden diariamente en la Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales relacionadas con las exportaciones temporales; con el fin de, facilitar las gestiones a los contribuyentes.	1. Automatización de solicitudes de exportaciones temporales. Etapa 2 2. Mejoras al aplicativo de franquicia electrónica. Etapa 5	6/01/2025	30/12/2025
31	5.3.1.3 - Sistematización de procesos de aduanas relacionado con los expedientes de regímenes especiales. Fase 5	Sistematización de atención de las solicitudes de Regímenes Aduaneros Especiales y automatización de controles de los beneficios otorgados en Regímenes Aduaneros Especiales.	1. Formularios electrónicos para operaciones relacionadas con Admisión temporal, decreto 29-89 (Componente de cuenta corriente de mercancías. Etapa 2 2. Expediente electrónico importación temporal con reexportación en el mismo estado. Etapa 2 3. Inclusión de controles automatizados art. 97 CAUCA. Etapa 1 4. Expediente electrónico solicitudes de integración de control de ingreso y salida de mercancías. Etapa 1	2/01/2025	30/12/2025
32	5.3.1.4 - Diseñar y sistematizar el diligenciamiento de los procesos recursivos en materia aduanera. Fase 1	Expediente Electrónico en lo que corresponde a la tramitación del Recurso de Revisión y traslado al TRIBUNA del Recurso de Apelación	Realizar las definiciones conceptuales en lo que corresponde a la gestión del Recurso de Revisión y traslado del Recurso de Apelación, bajo la concepción del expediente electrónico institucional.	15/01/2025	10/12/2025
33	5.3.1.4 - Resolución Anticipada electrónica. Fase 1	Modernización de los sistemas aduaneros para emisión de resolución anticipada electrónica.	Definiciones conceptuales, funcionales y desarrollo para fortalecer la sistematización del proceso de emisión del expediente electrónico de la Resolución Anticipada.	20/01/2025	30/12/2025
34	6.6.2.1 - Seguimiento al cumplimiento de los proyectos priorizados para la mejora de infraestructura física de las aduanas. Fase 1	Generar las coordinaciones y seguimiento con las dependencias correspondientes en materia de infraestructura, tecnología y recursos que se requieran para la implementación y seguimiento de los proyectos priorizados para mejoras de infraestructura física de las aduanas.	Gestiones en conjunto con la Gerencia de Infraestructura y Gerencias Regionales para el seguimiento al cumplimiento de los proyectos priorizados para mejoras de infraestructura física de las aduanas. Etapa 1.	15/01/2025	30/12/2025

4.6 INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN

4.6.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
		Planificar y ejecutar la fiscalización con eficiencia, segmentando auditorías por sectores económicos y aplicando criterios de selección objetivos, estableciendo indicadores con metas específicas para medir el Desempeño. Al mismo tiempo, se promueven acciones concretas para modernizar la	Producto	Auditorías programadas a contribuyentes a nivel nacional (Selectivas, comercio exterior, masivos y fiscalización operativa sistematizada)	Evento	2668	2,805.00	2,810.00	2,815.00	2,820.00	2,825.00
	Indicador de Control - N/A		Creación o Actualización de Normativas.	Normativas elaboradas o actualizadas	25	18	19	20	21	22	
	Indicador de Control - N/A		Efectividad en la atención de solicitudes de información de fuentes externas para el apoyo a los procesos de fiscalización.	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas en los días establecidos para atención	97.00%	95.00%	95.25%	95.50%	95.75%	96.00%	

1	Intendencia de Fiscalización	promoverán acciones concretas para modernizar la fiscalización, poniendo énfasis en la implementación de tecnologías analíticas avanzadas y en la mejora de los sistemas y procesos existentes. Esto permitirá una mejora continua de los procesos con metodologías de apoyo de BPM (Business Process Management), facilitando así una toma de decisiones más precisa y ágil para la Optimización de los procesos. El objetivo es potenciar la capacidad de análisis y detectar posibles irregularidades, así como optimizar operaciones para una mayor eficiencia y efectividad en el ejercicio de las Funciones asignadas.	Indicador de Control - N/A	Efectividad en la atención de solicitudes de información financiera en poder de terceros.	Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido / Total de solicitudes recibidas en los días establecidos para atención	98.00%	95.00%	95.25%	95.50%	95.75%	96.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficacia de Auditorías a contribuyentes, terminadas con cobro efectivo.	Auditorías terminadas con cobro efectivo / Auditorías terminadas con interés fiscal.	76.85%	65.00%	65.25%	65.50%	65.75%	66.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia de la detección y selección de casos trasladados a programación.	Insumos seleccionados / Insumos entregados	82.80%	80.00%	80.50%	80.75%	81.00%	81.25%
			Indicador de Control - N/A	Evaluaciones y Contrarrevisiones a expedientes terminados por las Gerencias Especiales y Regionales.	Evaluaciones y Contrarrevisiones realizadas	N/A	192	193	194	195	196
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones.	Unidad Monetaria	754,233,033.47	530,000,000.00	531,000,000.00	532,000,000.00	533,000,000.00	534,000,000.00
			Indicador de Control - N/A	Seguimiento a Gerencias respecto de auditorías programadas a nivel nacional.	Cantidad de seguimientos	84	78	79	80	81	82

4.6.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	01. Identificar, analizar, socializar y ejecutar acciones sobre estructuras complejas utilizadas para evadir impuestos, tales como esquemas de elusión tributaria, empresas y prácticas de facturación sin sustento, operaciones abusivas de precios de transferencia, fraude ideológico y material, entre otros, fase 4.	La acción se enfocará en la identificación y definición de tipologías de evasión y/o elusión fiscal empleadas por los contribuyentes con el propósito de eludir sus responsabilidades tributarias. El objetivo primordial es la creación de un ambiente que aumente la percepción de riesgo entre los contribuyentes, incentivando así la corrección voluntaria de su conducta. En este contexto, se llevará a cabo la programación estratégica de auditorías para casos priorizados según su riesgo.	Identificación de 4 tipologías de evasión con su respectiva propuesta de divulgación.	2/01/2025	30/12/2025
2	02. Mejora continua del Sistema de información financiera, fase 1.	Implementar mejoras al Sistema de Gestión de Información Financiera (SGIF), con el objeto de facilitar el registro y carga de información financiera en poder de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, cooperativas de ahorro y crédito, así como entidades de microfinanzas.	Realizar mantenimientos y mejoras al sistema de Gestión de Información Financiera. Socializar el sistema de información financiera con las entidades bancarias. Realizando el ejercicio de cargas de información financiera. Dar a conocer el sistema con el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria, para familiarizar el procedimiento de solicitudes.	2/01/2025	31/10/2025
3	03. Implementar tecnologías de reconocimiento de caracteres y procesamiento de lenguaje natural basadas en inteligencia artificial para mejorar los procesos y procedimientos, fase 1.	Integrar tecnologías de reconocimiento de caracteres y procesamiento de lenguaje natural en los sistemas de la SAT para automatizar la extracción de documentos, mejorar la eficiencia de los procesos y facilitar el análisis de datos.	*Identificar 2 procesos clave de la SAT donde la implementación de tecnologías de caracteres y procesamiento de lenguaje natural pueda generar un mayor impacto en la eficiencia y la automatización *Evaluar diferentes soluciones tecnológicas de reconocimiento de caracteres y procesamiento disponibles en el mercado y seleccionar la que mejor se adapte a las necesidades de la SAT. *Realizar pruebas de la tecnología seleccionada.	2/01/2025	15/12/2025
4	04. Homologación, a través de anexos, de la estructura de los estados financieros para su análisis y determinación de los alcances de la auditoría, fase 1.	Estandarizar a través de anexos la estructura de los estados financieros que recibe la SAT para facilitar su análisis, comparación y la determinación precisa de los alcances de las auditorías. Esto puede implicar la creación de plantillas o formatos estandarizados, así como el desarrollo de herramientas informáticas para la validación y procesamiento de la información financiera.	Definir los anexos de la estructura estandarizada para los estados financieros, considerando las mejores prácticas internacionales y las necesidades de la SAT. Definir las herramientas informáticas para la validación y procesamiento de los estados financieros con estructura homologada.	2/01/2025	23/09/2025

5	05. Implementar el sistema de gestión y ejecución de auditorías basado en BPMN (Business Process Model and Notation), que integre los procesos de fiscalización para su digitalización y automatización, fase 1.	El Sistema Integral de los Procesos de Fiscalización es un sistema organizado que gestiona todas las etapas de fiscalización para mejorar la eficiencia y optimizar el uso de la información. Incluye la planificación, diseño de arquitectura, definición de procesos, flujos de trabajo, roles, y responsabilidades, asegurando el cumplimiento legal. El sistema centraliza la gestión de casos, desde su inicio hasta su conclusión, permitiendo el registro, seguimiento, asignación de recursos, control de plazos, generación de informes y análisis de resultados. Además, integra indicadores, sistemas de detección, información financiera, FISEL y el expediente electrónico institucional.	*Ajuste o mejora del sistema en sus fases previas. Diseño y desarrollo de la nueva fase del sistema. *Integración de los flujos de programación, ejecución, resoluciones y puesta a disposición para integración con otras áreas correspondientes. (se contemplará la integración y gestión del expediente electrónico). *Incorporación del expediente electrónico con los flujos diseñados y desarrollados. *Acción de traslado de los diferentes tipos de auditorías hacia otras dependencias.	2/01/2025	11/11/2025
6	06. Migrar sistemas obsoletos a un nuevo arquetipo cuando corresponda, mejorar la funcionalidad de los sistemas existentes y desarrollar nuevas consultas para optimizar la fiscalización, fase 1.	Modernizar la infraestructura tecnológica de la SAT para la fiscalización, incluyendo la migración de sistemas obsoletos, la mejora de la funcionalidad de los sistemas existentes y el desarrollo de nuevas herramientas de análisis de datos.	*Realizar un inventario de los sistemas utilizados en la fiscalización, identificando aquellos que se consideran obsoletos o que requieren mejoras en su funcionalidad. *Priorizar la migración de al menos 2 sistemas obsoletos a un nuevo arquetipo, considerando su criticidad para la operación y el impacto en la eficiencia de la fiscalización. *Definir las mejoras a implementar en al menos 3 sistemas existentes, con el objetivo de optimizar su rendimiento, seguridad y usabilidad.	2/01/2025	19/12/2025
7	07. Fortalecimiento y mejoras de los sistemas de consulta de fiscalización.	Con el propósito de mejorar la eficiencia operativa y la seguridad de la información, se busca fortalecer los sistemas existentes a través de la implementación de nuevas funcionalidades y mejoras en su rendimiento. Las nuevas consultas de fiscalización, como lo es la consulta 360, permitirán a la organización contar con una visión más clara de las operaciones y registros de los contribuyentes.	1. Desarrollar al menos 5 nuevas consultas para la fiscalización, que permitan obtener información relevante para la toma de decisiones y la detección de riesgos.	2/01/2025	26/12/2025
8	08. Mantenimiento y optimización de las aplicaciones y servicios de facilitación de la fiscalización, fase 1.	Se busca optimizar la plataforma tributaria de la SAT, con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes y agilizar los procesos internos de la administración tributaria, mediante los mantenimientos a las aplicaciones y servicios de facilitación administrados por la fiscalización.	1.Realizar mejoras en el aplicativo de la agencia virtual para la correcta presentación de los Estudios de Precios de Transferencia. 2.Implementar reglas de validación al Anexo de la Declaración Jurada Anual del Impuesto Sobre la Renta sobre partes relacionadas. 3.Actualizar el Formulario SAT-0471, para incluirlo dentro del nuevo Registro de Exportadores, Inscripción y Actualización al Régimen de Devolución de Crédito Fiscal del Impuesto al Valor Agregado. 4.Ampliar el espacio en la Agencia Virtual a través del Dispositivo alterno NAS para solicitudes de Dev. C.F Reg. Especial Electrónico. 5.Realizar Direccionamiento Directo de las Solicitudes de Devolución de Pagos en Exceso del ISR Anual, formulario electrónico SAT-2350 y de Solicitudes de Acreditamiento en Cuenta de Remanente por Retenciones del Impuesto al Valor Agregado, formulario electrónico SAT-2370.	6/01/2025	28/11/2025
9	09. Integrar el uso de firma electrónica avanzada en la documentación emitida en los procesos administrativos para aumentar la eficiencia, seguridad y legalidad de los procedimientos, fase 1.	Implementar el uso de la firma electrónica avanzada en los procesos administrativos de la SAT-IFI para agilizar los trámites, garantizar la autenticidad e integridad de los documentos y fortalecer la seguridad jurídica de los procedimientos.	*Identificar los procesos administrativos de la SAT-IFI que se pueden beneficiar de la implementación de la firma electrónica avanzada. Priorizar aquellos con mayor volumen de documentación o que requieren un alto nivel de seguridad. *Implementar la firma electrónica avanzada en al menos el 30% de los procesos administrativos priorizados. *Desarrollar e implementar un plan de capacitación para el personal de la SAT y los contribuyentes sobre el uso de la firma electrónica avanzada.	2/01/2025	26/12/2025

10	10. Mejora continua de la tecnología, renovación de equipo, conectividad y escalabilidad de la aplicación utilizada en los procesos de fiscalización y procesos masivos, fase 1.	Asegurar la disponibilidad de tecnología actualizada y eficiente para los procesos de fiscalización y procesos masivos de la SAT-IFI, mediante la mejora continua de los sistemas, la renovación de equipos, la optimización de la conectividad y la garantía de la escalabilidad de las aplicaciones.	Realizar un análisis de la infraestructura tecnológica actual utilizada en los procesos de fiscalización y procesos masivos, identificando áreas de mejora en cuanto a la capacidad, rendimiento, seguridad y escalabilidad. Implementar medidas para optimizar la conectividad y el ancho de banda, garantizando la disponibilidad de la información y la continuidad de los procesos. Establecer un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la tecnología, para minimizar las interrupciones del servicio y asegurar la disponibilidad de las aplicaciones.	2/01/2025	30/12/2025
11	11. Mejorar la plataforma que permita el monitoreo en tiempo real de las actividades de fiscalización de procesos masivos y la administración eficiente de los recursos, fase 1.	Optimizar la plataforma tecnológica utilizada para la fiscalización de procesos masivos, con el fin de monitorear en tiempo real las actividades, gestionar eficientemente los recursos y facilitar la toma de decisiones. Esto puede incluir mejoras en la interfaz de usuario, la incorporación de nuevas funcionalidades de análisis y visualización de datos, y la integración con otros sistemas de la SAT.	*Realizar un análisis de la plataforma actual de Departamento de Fiscalización de Procesos Masivos y Estrategias Fiscales, identificando áreas de mejora en cuanto a la funcionalidad, usabilidad, rendimiento y seguridad. *Incorporar nuevas funcionalidades a la plataforma, como: Dashboards con indicadores clave de desempeño (KPIs) de la fiscalización de procesos masivos. *Definir la hoja de ruta para el desarrollo de la plataforma de Departamento de Fiscalización de Procesos Masivos y Estrategias Fiscales con otros sistemas de la SAT, como el sistema de gestión de riesgos y el sistema de información gerencial.	2/01/2025	26/12/2025
12	12. Utilizar inteligencia artificial para analizar grandes volúmenes de datos de manera eficiente, enfocándose en la detección de riesgos tributarios y anticipación de posibles comportamientos de evasión, fase 1.	Implementar soluciones de inteligencia artificial (IA) para analizar grandes volúmenes de datos (Big Data) y mejorar la capacidad de la SAT para detectar riesgos tributarios, predecir comportamientos de evasión y tomar medidas preventivas. Esto puede incluir el uso de algoritmos de aprendizaje automático (machine learning) para identificar patrones, anomalías y tendencias en los datos tributarios.	*Identificar las fuentes de datos relevantes para el análisis de riesgos tributarios, como declaraciones juradas, facturación, registros de transacciones, etc. *Identificar una solución de IA que se adapte a las necesidades de la SAT, considerando la capacidad de procesamiento de grandes volúmenes de datos, la precisión de los algoritmos y la facilidad de uso.	2/01/2025	30/12/2025
13	13. Implementar y fortalecer la metodología y modelos de gestión de riesgo a nivel de procedimientos e instrumentos, en tributos internos y de comercio exterior, fase 1.	Mejorar la gestión de riesgos tributarios y aduaneros mediante la implementación y el fortalecimiento de metodologías y modelos de análisis de riesgo, tanto a nivel de procedimientos como de instrumentos. Esto implica la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados a los diferentes procesos e instrumentos tributarios, con el fin de optimizar la eficiencia de la fiscalización y el control aduanero.	*Realizar una revisión de los lineamientos e instrumentos tributarios existentes, identificando aquellos que requieren la implementación o el fortalecimiento de la gestión de riesgos. *Desarrollar e implementar una metodología estandarizada para la gestión de riesgos, que incluya la identificación, evaluación, análisis, priorización, mitigación y evaluación de los riesgos. *Implementar modelos de análisis de riesgo que permitan la identificación de patrones, tendencias y anomalías en los datos tributarios y aduaneros. *Socializar con las áreas normativas y operativas la metodología y los modelos de gestión de riesgo.	2/01/2025	30/12/2025
14	14-Generar células para el análisis de la fisonomía de situaciones de riesgo, utilizando metodologías específicas, para realizar valoraciones precisas de probabilidad y consecuencias, fase 1.	Crear equipos especializados ("células") encargados de analizar las situaciones de riesgo tributario y aduanero, utilizando metodologías específicas para evaluar la probabilidad de ocurrencia y las posibles consecuencias de dichos riesgos. Estas células contribuirán a una mejor comprensión de los riesgos, permitiendo una gestión más eficiente y la toma de decisiones más informadas.	*Definir la estructura y composición de las células de análisis de riesgo, incluyendo los perfiles profesionales requeridos (científicos de datos, matemáticos, auditores, economistas, ingenieros en sistemas, físicos entre otros) *Seleccionar y capacitar al personal que integrará las células de análisis de riesgo en las metodologías específicas para la evaluación de la probabilidad y las consecuencias de los riesgos. *Dotar a las células de las herramientas tecnológicas necesarias para el análisis de datos y la gestión de la información. *Establecer los mecanismos de coordinación entre las células de análisis de riesgo y las demás áreas de la SAT.	2/01/2025	11/1/2025

15	15. Fortalecer la matriz consolidada de riesgos de forma integral para que permita una mejor identificación y gestión de los riesgos tributarios y aduaneros, fase 1.	Mejorar la matriz consolidada de riesgos de la SAT, que es una herramienta fundamental para la gestión integral de los riesgos tributarios y aduaneros. Esto implica actualizar la matriz con nueva información, incorporar nuevos riesgos, refinar los criterios de evaluación de riesgos y desarrollar herramientas tecnológicas que faciliten su uso y análisis.	*Realizar una revisión exhaustiva de la matriz consolidada de riesgos actual, identificando sus fortalezas y debilidades. *Incorporar riesgos a la matriz, como información proveniente de otras fuentes, indicadores económicos y variables de comportamiento de los contribuyentes. *Refinar los criterios de evaluación de riesgos, utilizando técnicas de análisis de datos y modelos predictivos. *Desarrollar herramientas tecnológicas que faciliten el análisis y la visualización de la información contenida en la matriz, como dashboards interactivos y sistemas de alerta temprana.	1/04/2025	17/11/2025
16	16-Desarrollar e implementar la metodología de medición de impacto que permita retroalimentar el modelo de gestión de riesgo de fiscalización, fase 1.	Crear una metodología para medir el impacto de las acciones de fiscalización en la reducción de los riesgos tributarios y aduaneros. Esta metodología permitirá evaluar la efectividad del modelo de gestión de riesgos, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de fiscalización para optimizar su impacto.	* Definir los indicadores clave de desempeño (KPIs) que serán utilizados para medir el impacto de las acciones de fiscalización, como la recaudación tributaria, la reducción de la evasión fiscal, el incremento del cumplimiento voluntario, etc. * Desarrollar una metodología para la recolección y análisis de datos que permita evaluar el impacto de las acciones de fiscalización en los KPIs definidos. * Implementar la metodología de medición de impacto en un grupo piloto de acciones de fiscalización. * Diseñar un tablero de retroalimentación que permita utilizar los resultados de la medición de impacto para ajustar el modelo de gestión de riesgos y las estrategias de fiscalización.	2/01/2025	13/08/2025
17	17-Desarrollar e implementar una plataforma que permita el registro, actualización y administración eficiente de los instrumentos de análisis de riesgo, considerados en la metodología de gestión de riesgos, fase 1.	Crear una plataforma tecnológica para centralizar y gestionar los instrumentos de análisis de riesgo utilizados en la Intendencia. Esta plataforma facilitará el registro, la actualización y la administración de dichos instrumentos, asegurando su disponibilidad, consistencia y accesibilidad para el personal encargado de la gestión de riesgos.	*Definir los requerimientos funcionales de la plataforma, considerando las necesidades de los usuarios y las características de los instrumentos de análisis de riesgo. *Diseñar la plataforma, incluyendo módulos para el registro, la actualización, la clasificación, la búsqueda y el acceso a los instrumentos de análisis de riesgo.	2/01/2025	8/08/2025
18	18. Desarrollar e implementar un modelo de evaluación de riesgo de cumplimiento del contribuyente basado en una matriz de diferenciación, para consulta y visualización automatizada para cada contribuyente, fase 1.	Crear un modelo de evaluación de riesgo de cumplimiento que permita clasificar a los contribuyentes según su nivel de riesgo, utilizando una matriz de segmentación. Este modelo debe integrarse con los sistemas de la SAT para permitir la consulta y visualización automatizada de cada contribuyente, lo que facilitará la toma de decisiones y la priorización de las acciones de fiscalización.	Definir las variables y los criterios que serán utilizados en la matriz de diferenciación para la evaluación del riesgo de cumplimiento de los contribuyentes. Desarrollar el modelo de evaluación de riesgo, utilizando técnicas de análisis de datos y modelos predictivos. Integrar el modelo con los sistemas de la SAT, permitiendo la consulta y visualización automatizada del riesgo de cada contribuyente en tiempo real. Desarrollar una interfaz de usuario amigable que facilite la consulta y la interpretación de la información sobre el riesgo de cumplimiento de los contribuyentes.	2/01/2025	15/12/2025
19	19. Conceptualizar el mecanismo para el análisis de canales digitales de comercialización que permitan identificar la actividad comercial y comportamientos de evasión fiscal, fase 1	Diseñar un mecanismo para analizar la información proveniente de los canales digitales de comercialización (redes sociales, plataformas de comercio electrónico, etc.) con el objetivo de identificar la actividad comercial de los contribuyentes y detectar posibles comportamientos de evasión fiscal. Esto implica definir las fuentes de información, las herramientas de análisis de patrones de evasión en el ámbito digital.	1. Identificar los canales digitales de comercialización más relevantes en Guatemala, como redes sociales, plataformas de comercio electrónico, marketplaces, etc. 2. Definir las fuentes de información que serán utilizadas para el análisis, como datos públicos disponibles en internet, información proporcionada por las plataformas digitales. 3. Definir las herramientas de análisis de datos que se utilizarán para procesar la información y detectar patrones de riesgo.	2/01/2025	30/12/2025

20	20. Aumentar la cobertura de herramientas de visualización de datos avanzados que permitan a los usuarios, explorar y entender patrones y anomalías detectadas por los modelos de riesgo, fase 1.	Ampliar el acceso y uso de herramientas de visualización de datos avanzadas dentro de la SAT, con el fin de facilitar la comprensión e interpretación de la información generada por los modelos de riesgo. Estas herramientas permitirán a los usuarios explorar los datos de forma interactiva, identificar patrones y anomalías, y comprender mejor las situaciones de riesgo tributario y aduanero.	*Identificar las necesidades de visualización de datos por parte de las áreas normativas y operativas de fiscalización. *Diseñar y desarrollar las soluciones de visualización de datos que permitan explorar los datos de riesgo, identificar patrones y anomalías, y comunicar la información de forma efectiva. *Socialización de las soluciones de visualización desarrolladas.	6/01/2025	5/12/2025
21	21. Revisar y actualizar las plantillas de papeles de trabajo. Adaptar los Procedimientos de fiscalización y guías de auditoría a los avances tecnológicos, cambios legales y mejoras en los procesos, fase 4.	Mantener actualizadas las herramientas de trabajo utilizadas en la fiscalización, como las plantillas de papeles de trabajo, los procedimientos de fiscalización y las guías de auditoría, para que reflejen los avances tecnológicos, los cambios en la legislación tributaria y las mejoras en los procesos internos de la SAT.	Revisión, diagramación, actualización y publicación de los papeles de trabajo estandarizados de auditorías selectivas. Diseñar un sistema de control de versiones para los procedimientos de fiscalización y guías de auditoría, que permita llevar un registro de las actualizaciones.	2/01/2025	31/10/2025
22	22. Crear mecanismos de retroalimentación sobre la experiencia del contribuyente durante el proceso de la ejecución de la auditoría, fase 1.	Implementar mecanismos que permitan a los contribuyentes proporcionar retroalimentación sobre su experiencia durante el proceso de auditoría. Esto permitirá a la SAT comprender la perspectiva del contribuyente, identificar áreas de mejora en el proceso de auditoría y fortalecer la relación entre la administración tributaria y los contribuyentes.	Conceptualizar, diagramar y definir el mecanismo de retroalimentación, respecto a los derechos y experiencia de los contribuyentes en los procesos de auditoría	6/01/2025	29/08/2025
23	23. Promover la transparencia, la confianza y el entendimiento mutuo entre la Administración Tributaria y los contribuyentes, aplicando el procedimiento de resolución de conflictos establecido en el Código Tributario, fase 1.	Fomentar una relación más transparente y colaborativa entre la SAT y los contribuyentes, utilizando el procedimiento de resolución de conflictos establecido en el Código Tributario. Esto implica promover el diálogo, la negociación y la mediación como herramientas para resolver las controversias tributarias de forma eficiente y constructiva, fortaleciendo la confianza y el entendimiento mutuo.	1. Socializar internamente las estadísticas de auditorías concluidas en RCT. 2. Capacitar al personal de la SAT en la aplicación del procedimiento de resolución de conflictos, con énfasis en la negociación y la mediación.	2/01/2025	12/12/2025
24	24. Establecer un protocolo de supervisión a efecto de garantizar la transparencia, la confianza y el entendimiento mutuo entre la Administración Tributaria y los contribuyentes, aplicando el procedimiento de resolución de conflictos establecido en el Código Tributario (RCT 145 A) y Reuniones Conciliatorias, fase 1.	Crear un protocolo de supervisión para asegurar la correcta aplicación del procedimiento de auditoría. Este protocolo promoverá la transparencia, la imparcialidad y el debido proceso en la resolución de controversias tributarias, en los cuales se dará a conocer a los contribuyentes sus derechos.	1. Definir los criterios y procedimientos que se incluirán en el protocolo de supervisión, considerando las normas del Código Tributario. 2. Definir las herramientas y mecanismos para facilitar la supervisión, como checklists, formularios y sistemas de seguimiento	2/01/2025	28/11/2025

25	25. Ampliar anualmente la cobertura de fiscalización de comercio exterior, fase 1	Debido al incremento de operaciones aduaneras que requieren fiscalización, provocado por la reducción de la selectividad en la verificación inmediata tras la adopción del Acuerdo de Facilitación, y dado que más del 80% de los contribuyentes del comercio exterior están en el área metropolitana, es necesario ampliar la capacidad operativa de las Secciones de Comercio Exterior en esa región.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de padrones de contribuyentes que realizan importaciones con regímenes aduaneros especiales, auxiliares de la función pública, importadores que importan mercancía con incisos arancelarios de riesgo en valoración y clasificación y sus respectivos porcentajes de cobertura de fiscalización por los últimos 3 años Levantado de proceso de auditoría de Comex a nivel nacional, cantidad de personal, expedientes en ejecución y otra información relacionada útil para establecer la situación actual del área operativa Elaboración de informe de diagnóstico y propuesta de acciones para atender el porcentaje de incremento determinado para la programación de auditorías que permita incrementar la percepción de riesgo y aumentar la cobertura de fiscalización anual de comercio exterior en los próximos cinco años Presentación de informe para ser elevado al Despacho del Superintendente 	1/02/2025	29/08/2025
26	26. Capacitar al personal de fiscalización de la administración tributaria, en habilidades de comunicación efectiva y resolución de conflictos, para garantizar una interacción positiva y constructiva con los contribuyentes durante el proceso de auditoría, fase 1.	Promover la capacitación de los auditores que participan en la realización de auditorías y reuniones de solución de controversias, para mejorar sus habilidades de comunicación y resolución de conflictos en la interacción con los contribuyentes.	Promover la capacitación de los auditores que participan en la ejecución de auditorías tributarias, acciones enfocadas en los puntos siguientes: Inteligencia emocional; Desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y Resolución de conflictos.	2/01/2025	30/09/2025
27	27. Definir los indicadores de desempeño y cumplimiento para evaluar la eficiencia y efectividad del proceso de auditoría, fase 1.	Establecer indicadores clave de desempeño y de cumplimiento para evaluar la efectividad del proceso de auditoría, con el fin de mejorar los resultados obtenidos en la ejecución de auditorías tributarias.	Definir e implementar dos (2) indicadores de desempeño.	2/01/2025	27/06/2025
28	28. Implementar mecanismos y soluciones tecnológicas para el Departamento de Monitoreo de la Gestión de Fiscalización de los indicadores de desempeño y cumplimiento, fase 1.	Implementar soluciones tecnológicas que faciliten el Departamento de Monitoreo de la Gestión de Fiscalización de los indicadores de desempeño y cumplimiento, que contribuyan en el proceso de análisis de resultados y toma de decisiones.	Identificar las soluciones tecnológicas como dashboards, sistemas de información gerencial y herramientas de análisis de datos adecuadas para el control de los indicadores de desempeño y cumplimiento. Identificar los mecanismos de recolección de datos para conformar las bases de datos que se utilizarán para la generación de los indicadores de desempeño y cumplimiento. Establecer la solución tecnológica para la generación de reportes e informes periódicos sobre el desempeño y cumplimiento de las auditorías.	1/07/2025	31/10/2025
29	29. Promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas de fiscalización entre las Administraciones Tributarias mediante la utilización de plataformas de videoconferencia, fase 1.	Fomentar la colaboración y el aprendizaje entre las Administraciones Tributarias a través de la realización de videoconferencias, webinars y otras actividades virtuales que permitan compartir experiencias, buenas prácticas y conocimientos en materia de fiscalización.	Definir temas de interés para el intercambio de experiencias, como por ejemplo: el uso de tecnología en la fiscalización, la gestión de riesgos, la lucha contra la evasión fiscal, etc. Identificar eventos virtuales para el año 2025, incluyendo webinars, talleres y conferencias virtuales con la participación de expertos de diferentes Administraciones Tributarias. Promover la participación del personal de la SAT en los eventos virtuales, así como la difusión de la experiencias y conocimientos adquiridos.	2/01/2025	26/12/2025

30	30. Promover visitas presenciales a unidades de fiscalización de Administraciones Tributarias, que repunten en el uso de las herramientas tecnológicas en procesos de fiscalización, fase 1.	Organizar visitas presenciales a unidades de fiscalización de otras Administraciones Tributarias que se destaquen por la implementación de herramientas tecnológicas innovadoras en sus procesos de fiscalización. Estas visitas permitirán al personal de la SAT conocer de primera mano las mejores prácticas, intercambiar experiencias y obtener ideas para la modernización de la fiscalización en Guatemala.	* Definir los objetivos de las visitas y las áreas de interés a observar, como por ejemplo: el uso de la inteligencia artificial, el análisis de datos, la gestión de riesgos, etc. * Identificar Administraciones Tributarias a nivel regional o internacional que se destaquen por la implementación de herramientas tecnológicas en la fiscalización. * Establecer contacto con las Administraciones Tributarias seleccionadas y coordinar las visitas presenciales a sus unidades de fiscalización. * Seleccionar al personal de la SAT que participará en las visitas, priorizando a aquellos que puedan aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de los procesos de fiscalización en Guatemala.	2/01/2025	19/12/2025
31	31. Identificar, analizar, y ejecutar acciones sobre contribuyentes que realizan actividades comerciales por temporadas, en espacios públicos. Fase 1	Realizar análisis de información de importaciones, proveedores y otros relevantes, con el objeto de identificar personas, contribuyentes o establecimientos comerciales que comercializan productos de una temporada en especial, en un espacio destinado para el efecto y que finalmente no contribuyen al gasto público a través del pago de los impuestos correspondientes.	Identificar productos susceptibles de venta por temporada, espacios públicos establecidos para la venta o permuta de bienes y contribuyentes que se dedican a esta actividad. Analizar el comportamiento tributario de los contribuyentes y bienes relevantes.	2/01/2025	29/08/2025

4.7 INTENDENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

4.7.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
			Producto	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes, los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	7,000	8,000.00	9,000.00	10,000.00	11,000.00	12,000.00
			Indicador de Control - N/A	Boletín Jurídico en materia tributaria y aduanera establecidos por la Corte Suprema de Justicia en el Departamento de Impugnaciones	Documento	N/D	6	7	8	9	10
			Indicador de Control - N/A	Citación a contribuyentes para darles a conocer las salidas en el proceso económico coactivo en el Departamento de Procesos Judiciales	Documento	380	380	382	383	384	385
			Indicador de Control - N/A	Citación a contribuyentes para darles a conocer salidas alternativas al proceso penal en los delitos en materia tributaria y aduanera en el Departamento de Asuntos Penales	Documento	600	600	605	610	615	620
			Indicador de Control - N/A	Citación a contribuyentes para darles a conocer salidas alternativas al proceso penal en los delitos en materia tributaria y aduanera en el Departamento de Verificaciones	Documento	61	60	62	64	66	68
			Indicador de Control - N/A	Conversatorio de sentencias en materia de Casación Civil y sentencias en acciones constitucionales de Amparo en el Departamento de Impugnaciones	Documento	N/D	12	13	14	15	16
			Indicador de Control - N/A	Conversatorios Tributarios y Aduaneros en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional.	Documento	N/D	4	5	6	7	8
			Indicador de Control - N/A	Cumplimiento en la digitalización de documentos administrativos y judiciales en SGEL en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Documentos administrativos y judiciales digitalizados	N/D	70,000.00	71,000.00	72,000.00	73,000.00	74,000.00
			Indicador de Control - N/A	Declarar prescripción de la obligación tributaria en expedientes judicializados en el Departamento de Procesos Judiciales	Documento	N/D	18	20	22	24	26

Ser una dependencia que represente y defienda con objetividad, transparencia y efectividad los derechos, intereses y patrimonio de SAT, proporcionando a la vez, asesoría legal a todas las dependencias que la conforman y a los contribuyentes que la solicitan, generando seguridad y certeza jurídica.

Indicador de Control - N/A	Depuración de la presa de expedientes sin potencial de cobro identificada al cierre del 2024 en el Departamento de Procesos Judiciales	Cantidad expedientes depurados / presa de expedientes sin potencial de cobro identificada al cierre del 2024	N/D	7.00%	10.00%	13.00%	10.00%	10.00%
Indicador de Control - N/A	Dictámenes y respuestas emitidas en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Dictámenes emitidos	399	390	395	405	410	420
Indicador de Control - N/A	Divulgación de información pública de oficio en el Portal SAT en el Departamento de Consultas	Documento	N/D	500	510	520	530	540
Indicador de Control - N/A	Efectividad en la resolución de controversias administrativas, tributarias y aduaneras en el Departamento de Verificaciones	Acuerdos alcanzados/Expedientes sometidos a la Resolución de Conflicto Tributario	N/D	5.00%	6.00%	7.00%	7.50%	9.00%
Indicador de Control - N/A	Eficiencia en el cumplimiento del archivo de documentos administrativos y judiciales en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Documentos archivados/ Documentos recibidos	95.00%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%	99.00%
Indicador de Control - N/A	Elevar la efectividad en la obtención de sentencias favorables a SAT en el Departamento de Impugnaciones	Sentencias favorables a SAT / Total de sentencias	N/D	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
Indicador de Control - N/A	Mecanismos o criterios eficientes de análisis y resolución de casos administrativos, tributarios y aduaneros en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional.	Documento	N/D	4	5	6	8	10
Indicador de Control - N/A	Mesas Técnicas en el Departamento de Verificaciones	Mesas Técnicas realizadas	78	80	85	90	95	100
Indicador de Control - N/A	Mesas Técnicas entre Unidades del Departamento de Asuntos Penales para compartir criterios sobre lecciones aprendidas	Mesas Técnicas realizadas	N/D	12	14	16	18	20
Indicador de Control - N/A	Mesas Técnicas Internas para análisis y discusión de casos concretos, en el Departamento de Impugnaciones	Mesas Técnicas realizadas	N/D	12	13	14	15	16
Indicador de Control - N/A	Monto recuperado en el Departamento de Asuntos Penales	Unidad Monetaria	30,063,956.77	35,000,000.00	36,000,000.00	37,000,000.00	38,000,000.00	39,000,000.00
Indicador de Control - N/A	Monto recuperado en el Departamento de Impugnaciones.	Unidad Monetaria	135,000,000.00	171,000,000.00	171,100,000.00	171,150,000.00	171,200,000.00	171,250,000.00
Indicador de Control - N/A	Monto recuperado en el Departamento de Procesos Judiciales	Unidad Monetaria	80,000,000.00	35,000,000.00	36,000,000.00	37,000,000.00	38,000,000.00	39,000,000.00
Indicador de Control - N/A	Monto Recuperado en el Departamento de Verificaciones	Unidad Monetaria	80,560,365.75	55,000,000.00	56,000,000.00	57,000,000.00	58,000,000.00	59,000,000.00
Indicador de Control - N/A	Procuración de Expedientes Judiciales ante el Ministerio Público y Organismo Judicial en el Departamento de Verificaciones.	Boleta de procuración	N/D	400	410	420	430	440
Indicador de Control - N/A	Publicaciones de orientaciones tributarias y de mensajes de orientación legal al contribuyente en el Departamento de Consultas	Documento	N/D	15	17	19	21	23
Indicador de Control - N/A	Socializar criterios judiciales emitidos por las Salas del Tribunal de lo Contencioso Administrativo en el Departamento de Procesos Judiciales	Documento	N/D	10	12	13	14	15
Indicador de Control - N/A	Solicitud al Juez Contralor de audiencias de discrepancia en los procesos del Departamento de Asuntos Penales	Documento	N/D	24	29	34	36	38
Indicador de Control - N/A	Solicitud de audiencias en los casos de cierre de empresas, establecimientos o negocios en el Departamento de Procesos Judiciales	Documento	75	75	77	78	79	80
Indicador de Control - N/A	Solicitud de medidas precautorias o reiteración por la falta de efectividad en los Procesos del Departamento de Asuntos Penales.	Documento	N/D	80	84	86	88	90

Indicador de Control - N/A	Solicitud de Medidas Precautorias o reiteración por la falta de efectividad en los procesos del Departamento de Verificaciones.	Documento	N/D	120	130	140	150	160
Indicador de Control - N/A	Solicitudes atendidas a nivel nacional de consultas tributarias, de información pública y de orientación legal en el Departamento de Consultas	Solicitudes atendidas	N/D	3,700.00	3,800.00	3,900.00	4,000.00	4,100.00
Indicador de Control - N/A	Supervisión de expedientes legales por parte de Jefatura del Departamento de Verificaciones	Documento	145	160	165	170	175	180

4.7.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Análisis de expedientes para establecer el estado Procesal y definir estrategias de abordaje de cada caso en el Departamento de Asuntos Penales	Revisión de 180 expedientes para establecer el estado procesal de los expedientes en el DAP para el desarrollo de acciones judiciales y/o administrativas	1. Verificación de cartera de expedientes legales activos por mandatario 2. Revisión de 180 expedientes para establecer acciones 3. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre los expedientes revisados y analizados de enero a junio 2025 y las acciones implementadas 4. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre los expedientes revisados y analizados de julio a diciembre 2025 y las acciones implementadas	2/01/2025	16/12/2025
2	Análisis y levantado de procesos de SGEL para la modernización del sistema, fase 2 en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Modernizar el Sistema de Gestión de Expedientes Legales de la IAJ, desarrollándolo en una nueva tecnología que nos permita adaptarnos al expediente electrónico mejorando la disponibilidad de la información	Revisión de casos de uso Ajustes Aceptación a casos de uso Desarrollo de Software	3/01/2025	19/12/2025
3	Declarar la Incobrabilidad de adeudos tributarios y líquidos y exigibles en instancia judicial en el Departamento de Procesos Judiciales	Implementar acciones judiciales que permitan depurar la cartera identificada como incobrable	1. Identificación de la cartera de expedientes incobrables a depurar 2. Elaboración de oficios a las dependencias del Estado para solicitar información de los contribuyentes establecidos como incobrables 3. Elaboración de dictamen técnico para remitir el expediente incobrable a la unidad administrativa que corresponda. 4. Revisión del expediente y traslado de proyecto de resolución de declaratoria de incobrabilidad	9/01/2025	19/12/2025
4	Definir e implementar alertas que impacten a los contribuyentes vinculados en procesos tributarios denunciados en el Departamento de Asuntos Penales	Que las alertas se puedan adherir a los sistemas de SAT en los que se establezca que son los más utilizados por los contribuyentes para que cuando ingresen a los mismos les aparezca el mensaje de los procesos tributarios en los que se encuentran denunciados	1. Elaboración de casos de uso 2. Revisión de casos de uso 3. Ajustes en los casos de uso 4. Aceptación de casos de uso 5. Desarrollo de software Pruebas	1/04/2025	19/12/2025
5	Desarrollo de una Base de Datos de consultas para especialistas en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Emisión de 6 documentos de orientación legal sobre temas tributarios y aduaneros para ser consultados por especialistas.	Análisis, estudio y redacción de los temas tributarios y aduaneros a proponer Redacción y emisión de los temas propuestas para especialistas Aprobación del documento elaborado sobre temas tributarios y aduaneros	2/01/2025	16/12/2025
6	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos en el Departamento de Asuntos Penales, fase 3 en el Departamento de Asuntos Penales	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	Verificación e impresión de cartera de expedientes legales activos por mandatario Elaboración de documentos legales o procesales en expedientes Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de enero a junio 2025 Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de julio a diciembre 2025	3/01/2025	16/12/2025

7	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos en el Departamento de Procesos Judiciales	Diligenciamiento de los expedientes judiciales activos del Departamento de Procesos Judiciales, próximos a vencer los 180 días de su última acción.	1. Verificación e impresión de cartera de expedientes legales activos por mandatario 2. Elaboración de documentos legales o procesales en expedientes 3. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de enero a junio 2025 4. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de julio a diciembre 2025	6/01/2025	19/12/2025
8	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos en el Departamento de Verificaciones, fase 2	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	Verificación e impresión de cartera de expedientes legales activos por mandatario Elaboración de documentos legales o procesales en expedientes Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de enero a junio 2025 Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de julio a diciembre 2025	2/01/2025	16/12/2025
9	Diligenciamiento Semestral del total de Expedientes Legales en el Departamento de Impugnaciones	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	Verificación e impresión de cartera de expedientes legales activos por mandatario Elaboración de documentos legales o procesales en expedientes Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de enero a junio 2025 Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de julio a diciembre 2025	2/01/2025	16/12/2025
10	Foros de Discusión Interinstitucional en materia Tributaria y Aduanera en el Departamento de Asuntos Penales	4 Foros en materia tributaria (2) y aduanera (2) con el Ministerio Público.	Estudio y análisis de temas relacionados con Delitos de Defraudación y Contrabando Aduanero Discusión de temas con la Fiscalía de Delitos de Defraudación y Contrabando Aduanero Informe a la máxima autoridad sobre las consensos y posturas de los Foros de Discusión Interinstitucional implementados	2/01/2025	30/06/2025
11	Implementar metodologías efectivas que permitan la generación de riesgo procesal en el Departamento de Verificaciones	Presentación de la Evaluación de Riesgo Procesal Tributario (ERPT) que permita concluir los procedimientos administrativos, tributarios y aduaneros	Análisis de cartera de expediente Presentación del ERPT a las autoridades de IAJ para su autorización Citar a contribuyentes Presentación del ERPT a contribuyente Informe final de resultado	2/01/2025	16/12/2025
12	Ingreso y atención electrónico de solicitudes presentadas por los contribuyentes en el Departamento de Consultas	Diligenciamiento electrónico de las consultas de información pública y orientación legal en materia administrativa, tributaria y aduanera presentadas por los contribuyentes que permita la modernización del Sistema de Gestión de Expedientes Legales -SGEL- y adaptación al expediente electrónico	Revisión de casos de uso Ajustes en los casos de uso Aceptación de casos de uso Desarrollo de Software Pruebas QA Ajustes al desarrollo Publicación en producción	6/01/2025	28/11/2025
13	Reuniones conjuntas entre dependencias de la SAT en temas administrativos en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional	Realizar reuniones conjuntas de asesoría legal sobre temas administrativos	Análisis de los puntos a tratar en las reuniones relacionadas en atención a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento Convocar a las Dependencias participantes para tratar los puntos seleccionados Ejecución de las reuniones conjuntas con las Dependencias participantes	2/01/2025	26/12/2025

14	Revisión de estrategias legales implementadas para eficientar los procesos penales de alto impacto, en el Departamento de Verificaciones.	Revisión de estrategias legales implementadas en expedientes de alto impacto, verificando que cumplan con los criterios tributarios institucionales.	Verificación y clasificación de expedientes Revisión de estrategias implementadas en expedientes Análisis de estrategias a implementarse Informe a máxima autoridad.	2/01/2025	16/12/2025
15	Uso de Inteligencia Artificial para analizar la legislación y jurisprudencia en el Departamento de Normatividad y de Asesoría Legal Institucional, Fase 1	Facilitar y mejorar la resolución de los procesos judiciales y reducir los tiempos, a través de un manejo más eficiente de casos	Elaboración de los Marco referencial que permitan identifica la herramienta IA adecuada (IAJ) Investigación de tecnología de IA (APOD GIN – depto. Seguridad y arquitectura) Identificación de normativa nacional vigente (IAJ) Identificación de sentencias: CSJ, CC, Salas (IAJ) Prueba piloto y desarrollo de concepto Informe de viabilidad de uso (IAJ-GIN)	6/01/2025	30/11/2025

4.8 INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

4.8.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029	
1	Intendencia de Atención al Contribuyente	Facilitar el cumplimiento tributario y aduanero a través de la orientación, capacitación e implementación de soluciones tecnológicas para la mejora continua en los procesos de atención y en los procesos del Registro Fiscal de Vehículos; verificando que los servicios que brinda la SAT se proporcionen de manera eficiente y eficaz aplicando las leyes y normas vigentes.	Producto	Contribuyentes y/o usuarios atendidos a nivel nacional a través del Contact Center y capacitaciones en diversas modalidades	Persona	940,317	830,000.00	850,000.00	875,000.00	900,000.00	910,000.00	
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes y usuarios atendidos con programas de cultura tributaria.	Contribuyentes y usuarios atendidos.	N/D	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00
			Indicador de Control - N/A	Gestiones originadas por los contribuyentes y/o usuarios en los programas de capacitación tributaria.	Gestiones realizadas	10,917	9,500.00	9,700.00	10,000.00	10,200.00	10,500.00	
			Indicador de Control - N/A	Herramientas orientadas a la facilitación del pago de impuestos, implementadas.	Herramientas Implementadas	1	1	1	1	1	1	
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de quejas de servicio atendidas en tiempo oportuno	Quejas de servicio atendidas en tiempo oportuno/ Quejas recibidas	N/D	80.00%	83.00%	85.00%	88.00%	90.00%	
			Indicador de Control - N/A	Procedimientos del Registro Fiscal de Vehículos priorizados y evaluados en puntos de atención	Informe del procedimiento evaluado	5	5	5	5	5	5	
			Indicador de Control - N/A	Publicaciones realizadas en la Página Web de la SAT sobre temas tributarios y aduaneros.	Publicaciones realizadas en la página Web de la SAT.	200	185	200	220	240	250	
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción de servicio recibido a través del Asistente Virtual RITA.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	91	90	91	91	92	93	
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en SAT	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	90	90	91	91	91	
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción del servicio recibido en las capacitaciones impartidas.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	90	90	90	90	90	
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción respecto al servicio recibido en Contact Center: Teléfono, chat y correo electrónico.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	86	90	90	91	91	92	
			Indicador de Control - N/A	Tasa de atención de consultas a distancia en el Contact Center.	Consultas atendidas / Consultas entrantes	91.00%	90.00%	90.00%	91.00%	91.00%	91.00%	

4.8.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Diseño de una cultura de servicio, fase 1	Diagnóstico para el diseño de una cultura de servicio que proporcione solución a las gestiones, consultas y requerimientos de los contribuyentes, a implementarse gradualmente en 22 puntos de la Intendencia de Atención al Contribuyente, Divisiones de Atención al Contribuyente de las Gerencias Regionales y Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes y Medianos.	Fase 1: Diagnóstico de la cultura de servicio en la Intendencia de Atención al Contribuyente, Divisiones de Atención al Contribuyente de las Gerencias Regionales y Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes y Medianos.	6/01/2025	30/09/2025

2	Mantenimiento de sistemas del Registro Fiscal de Vehículos (SAIT-Vehículos, Sistema de Información Vehicular, Traspaso Electrónico por Notario)	Mantenimiento a los sistemas y herramientas actuales del Registro Fiscal de Vehículos para facilitar las gestiones de vehículos a los contribuyentes y Optimizar las labores de los colaboradores de los puntos de Atención.	Realizar mantenimiento de los sistemas a cargo del Registro Fiscal de Vehículos para facilitar las gestiones de vehículos a los contribuyentes, siendo los sistemas: 1. Sistema Integrado Tributario SAIT (Módulo de Registro Fiscal de Vehículos) 2. Sistema de Traspasos Electrónicos por Notario 3. Sistema de Información Vehicular de la SAT (SIVESAT)	6/01/2025	19/12/2025
3	Aplicación móvil de Agencia Virtual, Fase 3.	Optimizar las funciones implementadas durante 2024 que correspondan y adicionar mayor funcionalidad sobre opciones de consultas y/o servicios dentro la aplicación móvil, para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a través del uso de soluciones tecnológicas.	Mejoras a funciones implementadas durante el año 2024 si corresponde, y/o configuraciones iniciales de la aplicación móvil. Adición de nuevas funcionalidades según requerimiento de otras dependencias de SAT.	6/01/2025	17/12/2025
4	Asistencia digital a través de Videollamadas en puntos de atención, fase 1.	Implementar un mecanismo que permita la atención a distancia, a través de una videollamada, en los distintos puntos de atención, para el fomento del cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.	Diagnóstico de necesidades (Identificar los puntos de atención, la cantidad de usuarios a utilizar e insumos para su implementación). Elaboración de documentación para la implementación (Términos de referencia, dictamen).	10/01/2025	30/10/2025
5	Diseñar un programa de capacitación dirigido a los contribuyentes, con el objetivo de informarles sobre sus derechos y obligaciones tributarias, facilitando su conocimiento para el cumplimiento y ejercicio adecuado de los mismos.	Diseñar un programa de capacitación que permita informar a los contribuyentes oportunamente sobre sus derechos y obligaciones tributarias, para que los conozcan y se garantice su cumplimiento.	Elaborar diagnóstico de las obligaciones del contribuyente en cada impuesto, así como sus derechos establecidos en el Código Tributario, destacando las etapas de la legislación en las que debe ser informado, asegurando que se respeten y comuniquen oportunamente sus derechos y deberes, fomentando justicia, transparencia y confianza en la Administración Tributaria.	21/01/2025	19/12/2025
6	Diseño de una metodología que permita realizar estudios de costo de cumplimiento voluntario, en segmentos específicos de los principales impuestos, fase 1	Diseño de la metodología para establecer el costo de cumplimiento voluntario en segmentos de contribuyentes de los principales impuestos.	Fase 1: Diseño de metodología de costo de cumplimiento voluntario y diseño de la encuesta de costo de cumplimiento para segmentos específicos.	2/01/2025	14/11/2025
7	Distintivo Electrónico de Control de Productos Importados, fase 2.	Desarrollar e implementar una solución tecnológica dentro de la Agencia Virtual, para generar el distintivo de productos importados establecido en la ley del impuesto específico de bebidas gaseosas y similares, con el objeto de facilitar el cumplimiento tributario.	Desarrollo e implementación para: 1. Otorgar un rango de impresión posterior al pago correspondiente. 2. Generar una cuenta corriente por contribuyente que permita llevar el control de sus distintivos electrónicos. 3. Validación del distintivo electrónico por medio de un código de respuesta rápida. 4. Autorización de la incorporación del distintivo al producto importado. 5. Reportaría.	6/01/2025	28/11/2025
8	Divulgar a través del Portal Web de la SAT información clasificada por Regímenes Tributarios y Aduaneros, fase 1.	Poner a disposición de los diferentes grupos interesados, información correspondiente a sus obligaciones tributarias, según sus afiliaciones y régimen tributario.	Estudio con usuarios finales que permita identificar la segmentación y definición del contenido para ser publicado en el Portal Web de la SAT. Elaboración de diagnóstico de necesidades para la implementación. Diseño del plan.	15/01/2025	12/12/2025

9	Fortalecer la política institucional para que todas las dependencias de SAT responsables comuniquen implementaciones y/o cambios en materia tributaria y aduanera, fase 1.	Fortalecer la política a nivel institucional, que permita comunicar las mejoras en sistemas, modificaciones en requisitos de gestiones tributarias y/o nuevas implementaciones de herramientas a disposición de los contribuyentes, al menos el 80% de forma oportuna.	Conformación de mesa de técnica Fortalecimiento de la política existente para una comunicación oportuna.	15/01/2025	12/12/2025
10	Herramienta de Facilitación para el Despacho de Papel Sellado Especial para Protocolo en los Puntos de Atención.	Desarrollar e implementar una solución tecnológica dentro de la Agencia Virtual, para facilitar a los Notarios la adquisición de Especies Fiscales (Papel Sellado Especial para Protocolo) en los Puntos de Atención.	Desarrollo e implementación de: 1. Nueva funcionalidad en Agencia Virtual, para facilitar el despacho del Papel Sellado Especial para Protocolo. 2. Notificación a los colaboradores de los Puntos de Atención para la adquisición del Papel Sellado Especial para Protocolo. 3. Reportería.	7/01/2025	28/11/2025
11	Herramienta electrónica para terceros autorizados, fase 3	Implementación de un servicio web que facilite la comunicación entre los sistemas de SAT para realizar diversas consultas, tales como verificar autorizaciones otorgadas a terceros, consultar las gestiones que pueden realizar, proporcionar información sobre los tipos de terceros autorizados y validar Número de Identificación Tributaria. Además, la implementación de alertas que permitan llevar un conteo de las gestiones realizadas por los terceros autorizados.	1. Creación de servicio para interacción con otros sistemas. 2. Alertivos al tercero autorizado, con base a las gestiones realizadas. 3. Creación de Reporte para Tercero Autorizado.	2/01/2025	28/11/2025
12	Herramienta para la Autorización de Patentados Fiscales, fase 1.	Desarrollar e implementar una herramienta dentro de la Agencia Virtual, con el objeto de facilitar y controlar la autorización de Patentados Fiscales para la adquisición de Timbres Fiscales.	1. Viabilidad Legal para su implementación. 2. Diagrama de procesos. 3. Diagnóstico técnico de funcionalidad. 4. Conceptualización y elaboración de casos de uso. 5. Evaluación y aceptación casos de uso Gl 6. Inicio de desarrollo	8/01/2025	28/11/2025
13	Herramienta para Registro de Vehículos Marítimos y Aéreos, fase 1.	Implementar una herramienta que facilite la integración eficiente de los registros de vehículos aéreos y marítimos, garantizando el cumplimiento normativo y legal. Esta herramienta permitirá un registro centralizado de vehículos, facilitando la recopilación de información sobre su propiedad y asegurando el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	1. Acercamiento con las entidades encargadas del registro de vehículos marítimos y aéreos para comprender los procesos actuales. 2. Identificar necesidades y requisitos para la integración. 3. Viabilidad legal para su implementación.	13/01/2025	30/11/2025
14	Herramienta Razón Electrónica de Pago del Impuesto de Timbres Fiscales, fase 3.	Fortalecer el funcionamiento de la Razón Electrónica de Pago del Impuesto de Timbres Fiscales, mediante el desarrollo e implementación de las mejoras que permitirán facilitar el cumplimiento del impuesto del timbre a notarios y contribuyentes.	Desarrollar e implementar mejoras a la Razón Electrónica de Pago del Impuesto de Timbres Fiscales: 1. Gestiones de interconexión con la base datos para consultas con otras Dependencias del Estado. 2. Reportería.	6/01/2025	28/11/2025
15	Implementar y desarrollar programas de capacitación tributaria y/o aduanera en idiomas mayas, así como también para contribuyentes con discapacidades, Fase 1.	Implementar y desarrollar programas de capacitación tributaria y/o aduanera que permitan fomentar y facilitar el cumplimiento tributario en las comunidades indígenas, en sus idiomas maternos, priorizando los de mayor representación numérica (Kaqchikel, Mam, Q'eqchi' y K'iche'), así como también para aquellos contribuyentes con discapacidades.	Desarrollar, implementar y poner a disposición de la población mayahablante de K'iche', Kaqchikel, Mam y Q'eqchi', así como en Lengua de Señas, 12 programas de capacitación tributaria y/o aduanera, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.	8/01/2025	28/11/2025

16	Mejoras al Sistema de Especies Fiscales Web, fase 3.	Desarrollo e implementación de mejoras y/o nuevas funcionalidades al Sistema de Especies Fiscales Web, con el fin de fortalecer la administración y control de las Especies Fiscales a nivel nacional.	Desarrollar e implementar en el Sistema: 1. Traslado de la información de la base de datos de la plataforma antigua (Oracle) a la nueva plataforma en el sistema SEF WEB actual. 2. Implementar consulta externa dentro de AV para Notarios y Patentados. 3. Mantenimiento y ajuste a la reportería.	6/01/2025	28/11/2025
17	Modernización de la Agencia Virtual, fase 4.	Implementación de ajustes a la funcionalidad de la Agencia Virtual, para la estabilización y la visualización de las herramientas y servicios virtuales que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.	Desarrollo e implementación de ajustes a la funcionalidad de la Agencia Virtual: 1. Aplicación principios de experiencia de usuario (UX) e interfaz dinámica dentro de la Agencia Virtual. 2. Socialización de los Estándares Web para el Diseño y Desarrollo de Aplicaciones dentro de Agencia Virtual para los componentes a desarrollar por cada Dependencia. 3. Evaluación post-implementación del uso dentro de Agencia Virtual. 4. Ajustes a la Reportería.	9/01/2025	5/12/2025
18	Modernización del Registro Fiscal de Vehículos, Fase 4	Iniciar con la Implementación de los procesos del nuevo sistema del Registro Fiscal de Vehículos y realizar ajustes en componentes e integración de los procesos para dar cumplimiento a la modernización de las solicitudes de vehículos.	1. Implementación del sistema para la modernización de los procesos de: - Inscripción de vehículos terrestres, - Reposición de distintivos de vehículos terrestres y - Traspaso de propiedad de vehículos terrestres del Registro Fiscal de Vehículos. 2. Estabilización y mantenimiento del nuevo sistema del Registro Fiscal de Vehículos de los procesos implementados. 3. Definición y elaboración de tableros de información del nuevo sistema del Registro Fiscal de Vehículos. 4. Finalización del desarrollo del sistema de los procesos de: - Cambios, Rectificaciones o Transformaciones en Datos e; - Inactivación o Activación de vehículos terrestres.	6/01/2025	26/12/2025
19	Programa de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF-, para formar profesionales éticos con altos conocimientos tributarios, que cumplan correctamente en forma voluntaria sus obligaciones tributarias, Fase 1.	Promover en centros de educación superior del país, el programa de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF-, que formen profesionales éticos con altos conocimientos tributarios, que cumplan correctamente y en forma voluntaria sus obligaciones tributarias.	Identificar Centros de Educación Superior donde pueda implementarse el programa NAF. En conjunto con las Divisiones de Atención al Contribuyente regionales, realizar acercamientos con autoridades de Centros de Educación Superior, para presentar el programa NAF e impulsar el desarrollo con estudiantes de estas casas de estudios. Implementar el programa NAF en nuevos Centros de Educación Superior del país, para dar inicio a la formación de profesionales éticos con altos conocimientos tributarios.	17/01/2025	19/12/2025
20	Programas de capacitación tributaria y aduanera dirigida a contribuyentes que operan en la informalidad, Fase 1.	Implementar y desarrollar 16 programas de capacitación tributaria y/o aduanera, dirigido a contribuyentes que operan en la informalidad, con el objeto de ampliar la base tributaria.	Identificar lugares y actividades económicas donde exista mayor incumplimiento, respecto a la inscripción ante la SAT, para priorizar segmentos donde se implementarán los programas de capacitación. En conjunto con las DAC regionales, tener acercamientos con 3 aliados estratégicos, para convocar a contribuyentes para recibir programas de capacitación. Iniciar con un programa de capacitación tributaria dirigido a personas que operan sin estar inscritos ante la SAT.	13/01/2025	28/11/2025
21	Programas de Capacitación Tributaria y/o aduanera, por Segmentos Económicos y por grupos objetivo de contribuyentes de acuerdo con la actividad económica o régimen tributario, fase 3.	Desarrollar Programas de Capacitación tributaria y/o aduanera, dirigidos a grupos objetivo específicos de contribuyentes, de acuerdo con la actividad económica o régimen tributario en el que se encuentre afiliado, con el objetivo de facilitarles el cumplimiento tributario, priorizando la modalidad virtual.	Identificación de 8 segmentos económicos y brindar la capacitación tributaria.	6/01/2025	5/12/2025

22	Promover en conjunto con el Ministerio de Educación para que en la carrera de perito contador, se incluyan temas específicos con enfoque tributario/aduanero, Fase 1.	Promover en conjunto con el Ministerio de Educación, entre los requisitos de graduación para la carrera de perito contador, se incluyan temas específicos con enfoque tributario/aduanero, para fortalecer los conocimientos en esta materia a futuros profesionales encargados de coadyuvar al cumplimiento tributario de los contribuyentes.	Promover la formalización convenio con el MINEDUC y determinar contenido tributario y aduanero que se propondrá incorporar a los requisitos de graduación de la carrera de perito contador.	27/01/2025	12/12/2025
23	Rediseño del Sistema Informático de Gestión de Calidad en el Servicio al Contribuyente, fase 3	Definición del rediseño (nuevas funcionalidades y modificaciones a las existentes) del módulo de quejas de servicio, el cual permita agilizar los tiempos de atención de las quejas recibidas en el Sistema.	- Definición de nuevas funcionalidades y mejoras - Elaboración de nuevos casos de uso y modificación de los existentes.	8/01/2025	21/11/2025
24	Sistema de Activación de Agencia Virtual a Distancia, fase 3.	Incorporar mejoras y nuevas tecnologías de reconocimiento biométrico al proceso de activación de Agencia Virtual a Distancia e Inteligencia Artificial.	Nuevas funcionalidades al Sistema de Activación de Agencia Virtual a Distancia: 1. Conformación de mesa Técnica y Legal para buscar la viabilidad de IA (inteligencia artificial). 2. Diagnóstico técnico de factibilidad IA. 3. Acercamiento con empresas que validan el reconocimiento facial a través de inteligencia artificial. 4. Mantenimiento al sistema. 5. Ajustes a reportería.	6/01/2025	5/12/2025
25	Sistema de encuestas para servicios de SAT fase 3	Implementación de mejoras en la administración del sistema y nuevas funcionalidades para ampliar opciones de respuestas en las encuestas a disposición de los contribuyentes.	Definición, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y mejoras.	23/01/2025	28/11/2025
26	Sistema para Formularios sin Valor de Bebidas Alcohólicas y No Alcohólicas	Mejorar el funcionamiento del Sistema para Formularios sin Valor de Bebidas Alcohólicas y No Alcohólicas, para facilitar las gestiones de importación, exportación y publicación de productos de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.	Desarrollo e implementación de mejoras: 1. Traslado de formularios en papel a versión electrónica en la Agencia Virtual. 2. Reportería	6/01/2025	31/10/2025
27	Sistemas de Cita y Filas, fase 3.	Implementación de mejoras y ajustes al funcionamiento del Sistema Cita Controlada y Filas, con el fin de optimizar los procesos y la administración en la facilitación de la gestión presencial, en los Puntos de Atención que cuentan con el sistema.	Desarrollo e implementación de ajustes y mejoras del Sistema Cita Controlada y Filas: 1. Incorporación de "creación de la cita" para adquisición de Papel Sellado Especial para Protocolo. 2. Validación de requisitos en la creación de la cita de los contribuyentes. 3. Ajustes y/o mejoras de funcionalidad/diseño en las pantallas de acceso al contribuyente y usuario interno. 4. Mantenimiento de la reportería. 5. Estabilización y monitoreo.	10/01/2025	5/12/2025
28	Solución tecnológica para la atención de Contribuyentes Especiales, fase 1.	Implementar un sistema informático para la gestión de solicitudes de atención a contribuyentes especiales, que cumpla con las necesidades de funcionalidades internas y externas, que faciliten la comunicación y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Definición del modelo. Implementar un plan piloto con las Gerencias de Contribuyentes Especiales. Elaboración de documentación.	8/01/2025	28/11/2025

4.9 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

4.9.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
----	--------------	--------------------	------	------------------	------------------	----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

1	Gerencia de Recursos Humanos	Administrar la planificación, organización, integración y desarrollo de los recursos humanos de la SAT, incluidos los sistemas, métodos, estrategias, programas, procedimientos e instrumentos que permitan el mejor aprovechamiento de las capacidades humanas.	Producto	Plazas cubiertas de la SAT a nivel nacional con personal interno y/o externo	Registro	990	1,000.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	
			Indicador de Control - SGCE	Informe de los procedimientos disciplinarios relacionados con incumplimiento Ético del personal de la SAT DLL	Informes	12	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - N/A	Procesos por ascenso por convocatoria y traslado lineal	Candidatos seleccionados para ascenso / Total de candidatos seleccionados	N/D	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	Tiempo empleado en el proceso de nombramiento de personal a nivel interno y externo DAP	Días hábiles	4	4	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención de los requerimientos de acciones de puestos y plazas con evaluación de viabilidad presupuestaria?	Días hábiles	9	8	8	8	8	8	8
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo DRSP	Días hábiles	25.17	26	26	26	26	26	26
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en el proceso integral de reclutamiento selección y contratación de personal tanto interno como externo	Días hábiles	38.2	39	39	39	39	39	39

4.9.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Actualización de los procesos de Recursos Humanos implementando buenas prácticas obtenidas a través del intercambio de información, fase 1.	Actualizar los procesos de la Gerencia de Recursos Humanos, que permitan la automatización de manera paulatina y progresivamente, a través del intercambio de información con otras instituciones.	1.Diagnóstico de procesos de Recursos Humanos que requieren actualización. 2.Acercamiento con otras instituciones nacionales del sector público y administraciones tributarias o aduaneras de otros países para el intercambio de buenas prácticas en la Gestión de Recursos Humanos.	3/02/2025	31/12/2025
2	Actualizar las metodologías del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, fase 1.	Realizar un diagnóstico y evaluación en el mercado de nuevas herramientas que permitan agilizar y actualizar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.	Evaluar en el mercado nuevas herramientas (Sistema de Atracción de Talento -ATS-) que permitan agilizar los procesos de reclutamiento y selección para convocatorias externas.	3/02/2025	31/12/2025
3	Actualizar las normativas en materia de recursos humanos, tomando como base lo establecido en el pacto colectivo de condiciones de trabajo vigente, fase 1.	Posterior a la aprobación del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, se debe adecuar la normativa interna de SAT en materia laboral al contenido de la nueva Ley Profesional.	Gestionar ante el Despacho del Superintendente, la conformación de mesa técnica para la modificación del Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la Superintendencia de Administración Tributaria, con el fin de adecuarlo al contenido del Pacto vigente. ? Emisión de Dictamen Conjunto y proyecto de modificación del Reglamento de Trabajo y Gestión del Recurso Humano de la Superintendencia de Administración Tributaria, para conocimiento del Superintendente y coordinación para la aprobación de este cuando corresponda.? Actualización de procedimientos a cargo de los departamentos de la Gerencia de Recursos Humanos	9/06/2025	31/12/2025
4	Analizar el Régimen Disciplinario, revisar cómo se implementa, promover y dar a conocer al personal de la SAT, fase 1.	Con el objetivo de promover el cumplimiento de las obligaciones a que está sujeto el personal de la SAT, se debe evaluar la aplicación del régimen disciplinario de la institución, actualizar la normativa aplicable al mismo y dar a conocer el contenido de este al personal.	Realizar reuniones con el personal que integra el Departamento Legal Laboral y de las Divisiones de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos de las Gerencias Regionales, con el fin de realizar un análisis tipo FODA de la aplicación del Régimen Disciplinario de la SAT. ? Realizar propuesta de actualización de normativa aplicable al régimen disciplinario de la SAT, con base en la información obtenida del análisis tipo FODA realizado.	15/03/2025	31/12/2025

5	Crear e implementar programas que promuevan el bienestar integral del personal de la SAT que incluyan acciones de salud preventiva a nivel nacional, fase 1.	Evaluar y diagnosticar, en coordinación con las Gerencias Regionales, las necesidades de bienestar laboral del personal de la SAT para la implementación de programas de bienestar a nivel nacional.	1. Diagnóstico de las necesidades de bienestar laboral del personal de la SAT a nivel nacional. 2. Planificación y diseño del programa Bienestar en prevención. 3. Implementación del programa Bienestar en prevención.	3/02/2025	26/12/2025
6	Desarrollar, implementar y actualizar el sistema informático para la aplicación de la Carrera Administrativa Tributaria, fase 1.	Desarrollar e implementar el sistema informático para la aplicación de la Carrera Administrativa Tributaria.	Validar la funcionalidad y realizar mejoras al sistema informático de la Carrera Administrativa Tributaria.	13/01/2025	31/12/2025
7	Diagnóstico de Perfiles y Descriptores de Puestos de los distintos órganos y dependencias de la SAT, fase 4.	Elaborar el diagnóstico para establecer los perfiles y descriptores de puestos de los distintos órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, que se actualizarán derivado de modificación de estructuras organizacionales, creación de puestos y otros que se determinen	Diagnóstico y Actualización de Perfiles y Descriptores de Puestos de los distintos órganos y dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, que se determinen.	15/01/2025	31/12/2025
8	Diseñar e implementar tableros de control que integren los distintos procesos de Recursos Humanos que brinden información objetiva para la toma de decisiones, a través de reportería en tiempo real al personal de la SAT según sus funciones, fase 1.	Diseñar e implementar tableros de control para optimizar la gestión del talento humano y facilitar la toma de decisiones.	Realizar diagnóstico y definir la información que debe mostrarse en los distintos tableros, que se encuentre alineada a la gestión de Recursos Humanos. Elaborar documentos de definición de tableros en conjunto con la Gerencia de Informática y las Dependencias que corresponda. Desarrollar e implementar al menos 3 tableros de la Gerencia de Recursos Humanos.	13/01/2025	19/12/2025
9	Escala Salarial de la Superintendencia de Administración Tributaria - Implementación, fase 4.	Continuar con la gestión administrativa para la aprobación e Implementación de la Escala Salarial.	Implementación de la Escala Salarial de la Superintendencia de Administración Tributaria	2/01/2025	31/03/2025
10	Implementación de Módulo de Masa Salarial, fase 2	Realizar mejoras al módulo de masa salarial que permita realizar el cálculo o impacto financiero de las acciones de Masa Salarial a Nivel Institucional.	Mejoras al Módulo de Masa Salarial Cálculo masivo de impacto financiero de masa salarial Mejorar la visualización en la reportería	2/01/2025	8/12/2025
11	Implementar acciones para propiciar un entorno laboral sano a nivel nacional, fase 1.	Implementar acciones para propiciar un entorno laboral sano que abarque aspectos físicos, mentales, sociales y organizacionales del bienestar del personal de la SAT.	1. Diagnóstico de las necesidades ergonómicas del personal de la SAT. 2. Planificación y diseño del programa Bienestar ergonómico". 3. Implementación del programa Bienestar ergonómico.	3/02/2025	26/12/2025

12	Implementar la firma electrónica en los procesos de Recursos Humanos, fase 1.	Implementar el uso de la firma electrónica en los procesos de Recursos Humanos que sea factible para su agilización y optimización de recursos.	1.Evaluar los procesos de recursos que pueda implementarse la firma electrónica y elaborar diagnóstico. 2.Evaluar la modernización de aquellos procesos donde no se pueda implementar la firma electrónica y elaborar diagnóstico.	3/02/2025	31/12/2025
13	Implementar un sistema de archivo digital de expedientes laborales que provea de información actualizada que será insumo para la aplicación de la Carrera Administrativa Tributaria.	Contar con expedientes de personal digitalizados que permitan la aplicación de la Carrera Administrativa Tributaria.	Socializar el módulo de credenciales académicas a nivel institucional.? Verificar y validar la información ingresada por el personal de la institución en el módulo de credenciales académicas .	3/01/2025	31/12/2025
14	Modernizar e implementar el sistema de gestiones y los procesos de Recursos Humanos, fase 1.	Gestionar la actualización del Sistema de Recursos Humanos, en conjunto con las Gerencias de Informática y Recursos Humanos, a fin de mejorar su desempeño, permitiendo optimizar los procesos y gestiones.	Conformación de mesa técnica? Determinar la priorización de la actualización de los distintos módulos del Sistema de gestiones y procesos de recursos humanos.	17/01/2025	31/12/2025
15	Programa de verificación de condiciones físicas laborales, fase 1.	Conformar e implementar comisiones de verificación conjunta con las Gerencias de Recursos Humanos, Seguridad Institucional, Infraestructura, Administrativa Financiera, Informática y Regionales, para revisar las condiciones de las instalaciones físicas laborales de 78 centros de trabajo de la SAT, que promuevan la salud y seguridad ocupacional.	Conformación de comisión técnica para realización de verificaciones de condiciones físicas laborales en los centros de trabajo de la SAT. Planeación y ejecución de las verificaciones de las instalaciones físicas laborales de 9 centros de trabajo de Normatividad. Elaboración de programas de mejora de las instalaciones físicas laborales para 9 centros de trabajo de Normatividad y traslado a las dependencias que correspondan para su incorporación e implementación en sus Planes Operativos	3/02/2025	26/12/2025
16	Promover acciones de atracción y retención del talento humano, fase 1.	Establecer acciones que promuevan, a nivel institucional, la atracción y retención del personal idóneo para el alcance y logro de objetivos institucionales.	1.Realizar un diagnóstico para identificar 4 acciones idóneas de atracción y retención de talento humano en la institución. 2.Implementar al menos una acción de atracción o retención del talento humano.	3/03/2025	31/12/2025
17	Promover el desarrollo individual del personal que permita contar con banco de candidatos, fase 1.	Desarrollar e implementar programas de Desarrollo profesional aplicable a los funcionarios y empleados de la institución para promover la Carrera Administrativa Tributaria.	Definir en conjunto con la Gerencia de Formación de Personal SAT, el marco conceptual de las fases de los 3 programas de desarrollo individual que se implementarán.	13/01/2025	31/12/2025
18	Realizar la Evaluación del Desempeño 360° a nivel institucional, fase 4.	Realizar de manera gradual la evaluación de desempeño por competencias laborales bajo el nuevo modelo hasta evaluar al 100% del personal de los Órganos y Dependencias de la SAT. Así como generar los insumos para la elaboración de los programas formativos enfocados en el cierre de brechas de competencias y conocimientos.	1. Gestiones administrativas para la aprobación e implementación del modelo de evaluación del desempeño 360°. 2. Realizar la Evaluación de Desempeño 360° al personal de las Intendencias e identificar las brechas de competencias y conocimientos para la elaboración de programas formativos. 3. Creación de al menos 3 programas de formación para el cierre de brechas.	13/01/2025	31/12/2025

19	Realizar las acciones pertinentes para negociar e implementar el pacto colectivo de condiciones de trabajo, fase 1.	Brindar acompañamiento y asesoría laboral en la negociación del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo entre la SAT y el SITRASAT, considerando las estrategias y lineamientos de las autoridades de la Institución para la suscripción y homologación del Pacto.	Integrar la Comisión Negociadora del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, de acuerdo con la designación que realice el Superintendente de Administración Tributaria. ? Desarrollar el proceso de homologación del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social. ? Promover la divulgación del contenido del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo en la Gerencia de Recursos Humanos, Divisiones de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos de las Gerencias Regionales y otras dependencias que determine la Gerencia.	15/01/2025	31/12/2025
----	---	--	---	------------	------------

4.10 GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

4.10.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia Administrativa Financiera	Administrar con transparencia, honestidad y efectividad los recursos financieros de la SAT, los sistemas y procesos de presupuesto, contabilidad, tesorería y deuda pública, así como de administrar eficientemente las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios, su almacenamiento y registro. Asimismo, le corresponde preparar los instrumentos administrativos y financieros para la rendición de cuentas.	Producto	Transferencias realizadas a Organismos Nacionales, Internacionales y Entidades del Estado de Guatemala	Documento	14	14	14	14	14	14
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas de las Dependencias de Normatividad	Documento	31000	27,100.00	27,350.00	27,500.00	28,000.00	28,200.00
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de los requerimientos de Telecomunicaciones	Requerimientos atendidos en tiempo / requerimientos atendidos	98.85%	95.00%	97.00%	97.00%	98.00%	98.00%
			Indicador de Control - SGCE	Expedientes atendidos de Contabilidad	Expedientes revisados en el tiempo establecido / Expedientes revisados	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Informes entregados por disposiciones legales	Informes entregados por disposiciones legales	3	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas	96.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicados en GUATECOMPRAS/ Total de eventos iniciados	90.00%	92.00%	92.00%	92.00%	92.00%	92.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	Total de expedientes trasladados al DSI/ Total de expedientes iniciados	82.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%
			Indicador de Control - SGCE	Percepción de los Proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas	100	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén para Normatividad	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes (en días hábiles) / Total de solicitudes Atendidas	2.45	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos para Normatividad	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes (en días hábiles)/ Total de solicitudes atendidas	2	2	1.75	1.5	1.25	1
			Indicador de Control - SGCE	Tiempo promedio de pago a los proveedores	Sumatoria de los tiempos de gestión de los expedientes recibidos para pago/ Total de expedientes pagados	2.5	2	2	2	2	2
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía para Normatividad	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	7	9	9	9	9	9			

Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa para Normatividad	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta la publicación del evento en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	8	10	10	10	10	10
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización para Normatividad	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	21	25	25	25	25	25
Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Licitación	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por licitación hasta el envío al despacho del superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	17	22	22	22	22	22

4.10.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Definir e implementar un plan de capacitación en temas de formulación, ejecución y evaluación del presupuesto.	El plan de capacitación se hará con el fin de fortalecer los conocimientos del personal que realiza funciones de ejecución presupuestaria de las distintas dependencias que conforman la Superintendencia de Administración Tributaria; en los temas de planificación, programación, organización, coordinación, ejecución y evaluación del presupuesto bajo la modalidad de Ejecución por Resultados; asimismo ampliar los conocimientos para el adecuado manejo de los sistemas de Gestión -SIGES- y Contabilidad Integrada -SICOIN-.	Dentro de las acciones para llevar a cabo el Plan de Capacitación en temas de Formulación, ejecución y evaluación del presupuesto se encuentran las siguientes: 1.Coordinar con la Gerencia de Formación de Personal SAT, la búsqueda de proveedores que ofrezcan capacitaciones y/o una certificación en el tema de Presupuesto por Resultados. 2.Coordinar con el Ministerio de Finanzas Públicas capacitación para fortalecer los conocimientos sobre el registro de la ejecución del presupuesto en los Sistemas de Gestión –SIGES- y Contabilidad Integrada –SICOIN- 3.Fortalecer los conocimientos sobre los lineamientos que emite el Ministerio de Finanzas Públicas sobre los contenidos mínimos para la elaboración de informes cuatrimestrales. 4.Llevar a cabo en el mes de octubre una capacitación dirigida al personal que realiza funciones de ejecución presupuestaria para fortalecer el conocimiento de los lineamientos para la formulación del presupuesto del siguiente Ejercicio Fiscal.	10/02/2025	24/10/2025

2	Definir e implementar un plan de capacitación en temas de normas contables y financieras	El plan de capacitación tiene el objetivo de fortalecer los conocimientos del personal que realiza funciones de los diferentes registros que realizan las distintas dependencias que conforman la SAT; en los temas de operaciones contables y financieras con los entes normativos que corresponden; así mismo ampliar los conocimientos para el adecuado manejo de los sistemas de Gestión -SIGES- y Contabilidad Integrada -SICOIN-	Dentro de las acciones para llevar a cabo el Plan de Capacitación en temas de registro de las operaciones contables y financieras en las normas vigentes, se encuentran las siguientes: Coordinar con la Gerencia de Formación de Personal SAT, búsqueda de proveedores que capacitaciones y/o una certificación en el tema de registros contables y financieras. Coordinar con la Gerencia de Formación de Personal SAT, y bajo la dirección del Ministerio de Finanzas Públicas la capacitación para fortalecer los conocimientos sobre el registro contable en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- Fortalecer los conocimientos sobre los lineamientos que emite el Ministerio de Finanzas Públicas sobre los contenidos de los registros contables financieras.	1/04/2025	28/11/2025
3	Desarrollo de Módulo en PROSIS para control de Presupuesto a nivel Departamentos en los Centros de Costo.	Implementar un Módulo dentro del Sistema PROSIS para el control de la ejecución presupuestaria a nivel de los Departamentos que conforman cada Centro de Costo de Coordinación, Administración y Normatividad.	1.Análisis de la información para la implementación del módulo 2.Elaboración de Casos de Uso 3.Desarrollo del módulo 4.Realización de pruebas	15/01/2025	19/12/2025
4	Fortalecer las capacidades técnicas del personal responsable para realizar compras y contrataciones bajo las diversas modalidades que establece la Ley de Contrataciones del Estado, fase 4	Capacitar a las funcionarios y empleados de las dependencias solicitantes y las Gerencias Regionales, responsables de las contrataciones, para fortalecer los conocimientos en elaboración de especificaciones generales, especificaciones técnicas, términos de referencia, dictámenes técnicos, respuestas y preguntas en Guatecompras.	Mesa técnica para coordinación de evento formativo Envío de listados de personal para nombramiento Nombramiento a personal de unidades administrativas que solicitan adquisiciones o contrataciones Capacitar a los funcionarios y empleados de las dependencias solicitantes y Gerencias Regionales	2/01/2025	30/09/2025
5	Herramientas de medición de cumplimiento de tiempos, fase 1	Implementación de Herramientas de medición de cumplimientos de tiempos.	Análisis de la secuencia de actividades de los procesos administrativos, para identificar embudos o acciones inadecuadas, con el propósito de mejorar los flujos de las actividades o procedimientos; y con ello poder establecer las herramientas idóneas para la medición de cumplimientos de tiempos en distintas etapas.	15/01/2025	13/12/2025
6	Reducir el tiempo promedio de procesamiento de expedientes de compra	Reducir el tiempo promedio de procesamiento de expedientes de compra estableciendo tiempos máximos desde el ingreso a mesa de entrada hasta su publicación en Guatecompras (a excepción de las licitaciones debido a que debe ser conocidas por Directorio previo a su publicación), con eficacia y eficiencia.	Estandarizar los tiempos administrativos máximos del Departamento de Compras y Divisiones de Apoyo y Gestión de Recursos para cada una de las etapas de la contratación. Revisión de procedimientos que permita agilizar el procesamiento de los expedientes. Evaluación de los tiempos administrativos cuatrimestralmente del procesamiento de los expedientes.	15/01/2025	30/12/2025

7	Sistema de Almacén Web, fase 2	Sistema de Almacén para la administración y control de los ingresos de bienes y materiales en la Unidad de Almacén	Continuidad del desarrollo e implementación del sistema informático para la administración y control de los ingresos de bienes y materiales en la Unidad de Almacén, así mismo, poder generar controles y reportes que agilice la gestión de los ingresos.	15/01/2025	19/12/2025
8	Sistema de Control de Expedientes	Implementar un Sistema de Control de Expedientes que ingresan por mesa de entrada de Normatividad para pago de bienes y servicios	Continuidad del desarrollo e implementación del Sistema de Control de Expedientes que ingresan por mesa de entrada de Normatividad para pago de bienes y servicios.	15/01/2025	19/12/2025

4.11 GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

4.11.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia de Seguridad Institucional	Brindar seguridad a funcionarios, empleados, instalaciones y bienes de la Superintendencia de Administración Tributaria, con enfoque en la Prevención de riesgos.	Producto	Actualización y revalidación de los planes de protección y prevención de accidentes en las instalaciones de la SAT	Documento	N/D	46	46	46	46	92
			Indicador de Control - N/A	Desarrollo e implementación del Plan de Continuidad de Negocio de Seguridad Industrial para las instalaciones certificadas de la SAT	Cantidad de planes implementados	N/D	8	7	7	7	6
			Indicador de Control - N/A	Implementación de programas de capacitación como mínimo al 80% del personal de la Gerencia de Seguridad Institucional.	Personas capacitadas	N/D	583	583	583	583	583
			Indicador de Control - N/A	Instalación en sitio de plataformas de control y administración del sistema contra incendios	Cantidad de plataformas contra incendios instaladas	N/D	4	24	28	0	0
			Indicador de Control - N/A	Instalación en sitio de plataformas de control y administración del sistema contra intrusión	Cantidad de plataformas contra intrusión instaladas	N/D	4	24	28	0	0
			Indicador de Control - SGC	Medir el nivel de satisfacción del cliente interno del servicio de seguridad física brindado en las aduanas bajo el Sistema de Gestión de Calidad.	Encuesta	90.5	92	92.5	93	93.5	94

4.11.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Desarrollo e implementación del Plan de Continuidad de Negocio de Seguridad Industrial para las instalaciones certificadas de la SAT, fase 1	Identificar y evaluar los riesgos, para el desarrollo de la estrategia de mitigación, así como la implementación de sistemas de alerta temprana y comunicación efectiva para informar sobre situaciones de riesgo o emergencias	Elaboración de bases conceptuales para definir el contenido, alcance, recurso y presupuesto del plan de continuidad de negocio.	2/02/2025	19/12/2025

2	Diseño e implementación de la plataforma de control y administración del sistema de seguridad en las instalaciones que ocupa la SAT, fase 1	Investigación y desarrollo de una plataforma para la integración y estandarización de los reportes de seguridad física, de incidencias y de alertas	Etapa 1: Identificación y verificación de la necesidad Etapa 2: Identificación de los parámetros para el desarrollo de la plataforma. Etapa 3: Investigación y desarrollo de la plataforma.	15/01/2025	19/12/2025
3	Estudios para la implementación del Sistema de reconocimiento facial en las aduanas certificadas del país, fase 1	Elaborar estudios sobre el sistema de reconocimiento facial para el control del tránsito de personas y de las actividades dentro de los recintos aduaneros de la Superintendencia de Administración Tributaria	Etapa 1: Investigar la necesidad para el reconocimiento efectivo. Etapa 2: Analizar las tecnologías disponibles, incluyendo el aprendizaje profundo y su capacidad para mejorar la precisión del reconocimiento facial. Etapa 3: Analizar y comparar sistemas similares en la seguridad de aduanas.	6/02/2025	19/12/2025
4	Implementación de la plataforma de control y administración del sistema contra incendio, fase 1.	Compra de dispositivos certificados para la detección de incendios, considerando la necesidad de tener un sistema dedicado e integrado al sistema central de control y administración de dispositivos de seguridad para 56 sitios de la Superintendencia de Administración Tributaria	Etapa 1: Identificación y verificación de la necesidad Etapa 2: Gestión administrativa para la compra de los dispositivos identificados. Etapa 3: Compra e integración a la plataforma de dispositivos de detección de incendios para 28 instalaciones. Etapa 4: Instalación de equipo a 4 instalaciones de la SAT.	3/02/2025	30/06/2025
5	Implementación de la plataforma de control y administración del sistema contra intrusión, fase 1	Compra de dispositivos para la detección de intrusión, considerando la necesidad de tener un sistema dedicado e integrado al sistema central de control y administración de dispositivos de seguridad para 56 sitios de la Superintendencia de Administración Tributaria	Etapa 1: Identificación y verificación de la necesidad Etapa 2: Gestión administrativa para la compra de los dispositivos identificados. Etapa 3: Compra e integración a la plataforma de dispositivos certificados de detección de intrusión para 28 instalaciones. Etapa 4: Instalación de equipo a 4 instalaciones de la SAT.	15/01/2025	31/07/2025
6	Implementación de la plataforma de índices de seguridad industrial, fase 1	Investigación y desarrollo de una plataforma para la integración y estandarización de los reportes de riesgos e incidencias y alertas	Etapa 1: Identificación y verificación de la necesidad Etapa 2: Identificación de los parámetros para el desarrollo de la plataforma. Etapa 3: Investigación y desarrollo de la plataforma.	6/01/2025	29/12/2025
7	Implementar un plan de capacitación integral acorde a las funciones del personal de la Gerencia de Seguridad Institucional, fase 1.	Realizar las gestiones administrativas, así como el desarrollo e implementación de la capacitación para el manejo de conflictos a lo largo del año 2025, como mínimo al 80% del personal de la Gerencia de Seguridad Institucional para que puedan tener un acercamiento adecuado con usuarios y colaboradores de la Superintendencia de Administración Tributaria	Capacitar al personal de la Gerencia de Seguridad Institucional en manejo de conflictos.	2/02/2025	19/12/2025
8	Modernizar el centro de monitoreo y/o vigilancia de la SAT, fase 1	Desarrollo de nuevas plataformas y equipos para el fortalecimiento del centro de monitoreo para contar con un área y equipos adecuados para la implementación de nuevas tecnologías de seguridad	Etapa 1: Análisis de la integración de los equipos y diseño del centro de monitoreo para que tenga la capacidad y condiciones óptimas para el monitoreo de las plataformas a adquirir. Etapa 2: Gestión administrativa para la compra de los equipos identificados	6/02/2025	19/12/2025
9	Planificación y desarrollo de la Política de Seguridad Institucional, fase 1.	Planificación, diseño y desarrollo de una política de seguridad Institucional para el control de las instalaciones propias que ocupa la SAT, la cual busca articular esfuerzos con otras dependencias y garantizar la seguridad a colaboradores y/o usuarios de la Superintendencia de Administración Tributaria	Elaboración y aprobación de la Política de Seguridad para el control de las instalaciones propias que ocupa la SAT	2/02/2025	16/12/2025

4.12 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

4.12.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
----	--------------	--------------------	------	------------------	------------------	----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

1	Gerencia de Infraestructura	Ejecutar internamente o por terceros, el diseño, construcción, supervisión, reparación o mantenimiento de la Infraestructura física del área normativa de la SAT y apoyar en lo que corresponda a las Gerencias Regionales en el cumplimiento de sus acciones de mantenimiento y proyectos de inversión o funcionamiento.	Producto	Informes de supervisión de infraestructura y/o mantenimiento de las instalaciones que ocupa la SAT a nivel nacional.	Documento	215	200	215	225	230	230
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de requerimientos de infraestructura y/o mantenimiento de las Gerencias Regionales.	Número de requerimientos atendidos en el tiempo establecido por el Departamento de Infraestructura / número de requerimientos recibidos	92.00%	95.00%	95.00%	95.00%	96.00%	96.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficacia en la atención de requerimientos emergentes en el área normativa	Número de requerimientos atendidos en el tiempo establecido por el Departamento de Mantenimiento / número de requerimientos recibidos	94.00%	95.00%	95.00%	95.00%	96.00%	96.00%
			Indicador de Control - N/A	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar de infraestructura en inmuebles de la SAT que se encuentran por debajo del estándar mínimo.	Documento	6	6	5	5	6	6
			Indicador de Control - SGC	Número de proyectos a diseñar	Número de proyectos diseñados finalizados /Número de proyectos a diseñar programados	N/A	80.00%	85.00%	85.00%	90.00%	90.00%

4.12.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado que incluye la distribución eléctrica de potencia para el edificio Torre SAT	Instalación de un sistema de aire acondicionado, que permita una climatización eficiente en todas las áreas de trabajo dentro del Edificio Torre SAT, con el fin de brindar a los colaboradores mejores condiciones laborales, lo que deriva en un mejor desempeño de sus funciones. Las fases que forman parte de este proyecto son: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 5: Ejecución del Contrato; Fase 6: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 5: Continuidad de la ejecución del Contrato	2/01/2025	30/12/2025
2	Adquisición e instalación de un sistema de aire acondicionado, para los niveles 11 y 12 del edificio Torre Azul	Instalación de un sistema de aire acondicionado, que permita una climatización eficiente en todas las áreas de trabajo de los niveles 11 y 12 del Edificio Torre Azul, con el fin de brindar a los colaboradores mejores condiciones laborales, lo que deriva en un mejor desempeño de sus funciones. Las fases que forman parte de este proyecto son: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 5: Ejecución del Contrato; Fase 6: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 4: Continuidad del proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad Fase 5: Ejecución del Contrato	2/01/2025	30/12/2025
3	Ampliación Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad Pedro de Alvarado, Moyuta Jutiapa	Consiste en la continuidad de la acción denominada Plan de acción para modernizar la Aduana Pedro de Alvarado, e implica la planificación y construcción de diferentes edificaciones tales como un nuevo edificio administrativo, una bodega, ampliación de la rampa de revisión, ampliación de carriles, instalación de techos para garitas de confirmación, entre otros, lo cual aportará mayor cobertura y mejorará los flujos de la Aduana Pedro de Alvarado, agilizando los tiempos de atención. El alcance de la acción abarca la Fase 1: Levantamiento de Necesidades, Fase 2: Análisis preliminar del proyecto; Fase 3: Elaboración de anteproyecto; Fase 4: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 5: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 6: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante la SEGEPLAN; Fase 7: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 8: Ejecución del contrato; Fase 9: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 1: Ampliación del levantamiento de necesidades Fase 2: Análisis Preliminar del proyecto sobre el nuevo listado de necesidades. Fase 3: Elaboración de un nuevo anteproyecto Fase 4: Inicio en la Elaboración del Proyecto Ejecutivo	2/01/2025	30/12/2025
4	Ampliación Edificio Administrativo Aduana El Florido, municipio Camotán, departamento Chiquimula	Consiste en la demolición de dos edificaciones existentes las cuales se conforman de un sistema constructivo de adobe y prefabricado, estas se encuentran en mal estado y no cuentan con espacio de crecimiento para ampliar la capacidad de atención; por lo que se propone la ampliación de espacios mediante una edificación de 2 niveles de mampostería reforzada y/o estructura metálica, con espacios diseñados para el desempeño de actividades administrativas del personal de la Aduana El Florido. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 2: Continuidad de elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Inicio de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/01/2025	30/12/2025

5	Ampliación Edificio Administrativo Aduana Puerto Quetzal, municipio de San José, departamento de Escuintla	Consiste en la ampliación de la infraestructura actual para uso de oficinas y áreas administrativas de apoyo, creando espacios que satisfagan las necesidades y mejoren las condiciones para el desarrollo de las actividades dentro de la Aduana. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 1: Análisis preliminar del proyecto. Fase 2: Inicio de la elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Inicio de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/01/2025	30/12/2025
6	Ampliación edificio Oficina Tributaria Sololá, municipio Sololá, departamento Sololá	El proyecto consiste en el refuerzo del muro de contención actual y la construcción o ampliación de un muro nuevo, además, de la ampliación de la infraestructura mediante la construcción de nuevas áreas para la atención a los contribuyentes y actividades administrativas que desarrolla el personal de la Oficina Tributaria. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 1: Análisis preliminar del proyecto.	2/01/2025	30/12/2025
7	Ampliación Edificio Resguardo para decomisos Aduana Agua Caliente, municipio Esquipulas, departamento Chiquimula	El edificio será una construcción completamente nueva para una bodega, la cual se conformará de una estructura metálica y cerramiento de mampostería reforzada de 1 nivel, así también, la conformación de plataformas para estabilidad de taludes. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 2: Continuidad de elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Inicio de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/01/2025	30/12/2025
8	Ampliación Edificio Sede de la Regional Sur 3a Av. 8-32, Zona 1, Escuintla, Escuintla	El Edificio Sede Regional Sur se conforma de una construcción de dos niveles para uso de oficinas administrativas y parqueo de vehículos de SAT, el proyecto consiste en ampliar dicha edificación a dos niveles más, así como, ampliarlo en sus laterales, esto para aprovechar al máximo los espacios que brinda la infraestructura y el terreno actual del inmueble. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 2: Continuidad de elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Inicio de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/01/2025	30/12/2025
9	Ampliación Edificios Aduana Santo Tomás de Castilla, municipio Puerto Barrios, departamento Izabal	El proyecto consiste en la construcción de dos edificaciones, una para el módulo habitacional y la otra para el edificio administrativo. La edificación para el alojamiento de los colaboradores de la SAT estará conformada por tres plantas, además de áreas complementarias como caseta para acometida eléctrica, sistemas hidrosanitarios, jardines, entre otros. La edificación para el área administrativa será de dos plantas; ambas edificaciones serán de sistema constructivo de marcos estructurales y mampostería reforzada. Antes de iniciar el proyecto se gestionará la corrección de los diferentes registros de propiedad de las fincas en que se encuentra el proyecto, esto juntamente con Bienes del Estado y el RIC. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Seguimiento a trámites y gestiones para regularizar el terreno con Bienes del Estado, Fase 2: Análisis preliminar del proyecto, Fase 3: Elaboración del Proyecto Ejecutivo. Fase 4: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado, Fase 5: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante la SEGEPLAN, Fase 6: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad, Fase 7: Ejecución del Contrato, Fase 8: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 1: Seguimiento a trámites y gestiones para regularizar el terreno con Bienes del Estado. Fase 2: Análisis preliminar del proyecto	2/01/2025	30/12/2025
10	Ampliación Edificios Módulos Habitacionales Aduana Tecún Umán II	El proyecto consiste en la ampliación de la infraestructura actual mediante la construcción de uno o dos módulos habitacionales dentro de las instalaciones del Complejo Habitacional de Aduana Tecún Umán II, creando más espacios para alojar al personal actual y al personal que llega a realizar trabajos temporales a la Aduana, brindando espacios adecuados y cómodos con áreas para realizar actividades diarias de cocina, lavandería, descanso y recreación. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 1: Análisis preliminar del proyecto Fase 2: Inicio de elaboración de Proyecto Ejecutivo	2/01/2025	30/12/2025

11	Cambio de imagen de las fachadas del edificio Torre SAT	Consiste en el cambio de fachadas mediante elementos ligeros y modernos adosados a la estructura del edificio, para tener un adecuado control de la luz solar y disipar la energía fuera del espacio habitable, reduciendo de esta forma la demanda energética. Las fases para esta acción son las siguientes: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 5: Ejecución del Contrato; Fase 6: Recepción y Liquidación del Contrato	Fase 1: Actualización del análisis preliminar del proyecto. Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Inicio de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado	2/01/2025	30/12/2025
12	Construcción edificio administrativo para la SAT, 7a Av. 4-55 zona 9, Ciudad Capital	Adquirir una infraestructura adecuada para la instalación de oficinas administrativas, esto a través de la construcción de un edificio de aproximadamente 8 niveles y entre 5 o 6 sótanos que harían un aproximado de 60,000.00 metros cuadrados, para ubicar personal de las áreas de normatividad y central; y, que contemple un crecimiento proyectado del recurso humano; esta área incluye oficinas, parqueos, auditorium, tecnología de punta en relación con sistemas eléctricos, climatización, entre otros. Esta acción tiene contempladas las siguientes fases: Fase 1: Seguimiento al convenio entre SAT y UNOPS. Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado, Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad de la construcción; Fase 6: Ejecución del Contrato de construcción; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato de construcción.	Fase 1: Seguimiento al convenio entre SAT y UNOPS Fase 2: Inicio de la elaboración del Proyecto Ejecutivo a través de UNOPS	2/01/2025	30/12/2025
13	Construcción Edificio Aduana Central GRC-SAT, Lavarreda zona 17, Guatemala	Construcción del Edificio de Aduana Central de la División de Aduanas de la Gerencia Regional Central, en el predio Lavarreda en el Kilómetro 7.5 carretera al Atlántico, zona 17 municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, que consiste en: un edificio administrativo de 4 niveles y 3 sótanos, un edificio de seguridad, 4 bodegas para decomisos y archivo, áreas de revisión de vehículos, garitas de seguridad y el edificio para el Laboratorio Químico Fiscal. Las fases para este proyecto son: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 5: Continuidad de Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Inicio de la ejecución del Contrato	2/01/2025	30/12/2025
14	Construcción Edificios Aduana El Ceibo, Aldea El Ceibo Frontera, El Naranjo, La Libertad, Petén	Consiste en la continuidad del diseño y estudios que conformarán la Aduana El Ceibo, tales como: cálculo estructural, cálculo hidráulico para las redes de agua potable, drenaje pluvial, drenaje sanitario y planta de tratamiento de aguas negras; así como, la elaboración de los planos constructivos, presupuesto y perfil del proyecto, para posterior realizar la construcción de dicha aduana cuyas edificaciones más importantes serán: un edificio administrativo, rampas de revisión, ampliación de carriles, edificio de resguardo de decomisos, módulos habitacionales, corrales, etc. Las fases que componen dicho proyecto son las siguientes: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 2: Continuidad de elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Continuidad de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/01/2025	30/12/2025
15	Construcción Edificios Módulos Habitacionales Aduana Puerto Quetzal, municipio San José, departamento Escuintla	El proyecto consiste en la construcción de módulos habitacionales dentro del terreno otorgado en usufructo a la SAT para tal fin, se conformará de módulos habitacionales, seguridad perimetral, área de recreación, edificio para usos múltiples, los cuales estarán en las cercanías de la Aduana Puerto Quetzal, para la rápida movilización del personal. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Proyecto Ejecutivo; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 1: Continuidad de análisis preliminar del proyecto Fase 2: Inicio de elaboración de Proyecto Ejecutivo.	2/01/2025	30/12/2025
16	Construcción Edificios Puesto de Control Interinstitucional Permanente en Pajapita, San Marcos	El proyecto consiste en la construcción de un puesto de control interinstitucional en el área de Occidente, en el municipio de Pajapita, San Marcos, el cual comprende edificaciones para área administrativa, áreas para reunión, módulos habitacionales, parqueos, bodega, entre otros. Las fases para este proyecto son: Fase 1: Reuniones de trabajo con el Departamento Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros para definir Programa de Necesidades, reuniones con el MIAD para definición de esquemas. Fase 2: Desarrollo de esquemas arquitectónicos estándar. Fase 3: Análisis preliminar del proyecto. Fase 4: Elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 5: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado. Fase 6: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante la SEGEPLAN. Fase 7: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad. Fase 8: Ejecución del Contrato. Fase 9: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 4: Inicio de la elaboración de Proyecto Ejecutivo. Fase 5: Inicio de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado.	2/01/2025	30/12/2025

17	Elaboración de Plan Anual de socialización a nivel institucional sobre gestión de riesgos de la infraestructura física	La acción consiste en la generación de material de capacitación para el personal de toda la institución a fin de darles a conocer temas sobre riesgos y amenazas a la infraestructura física, así como, un plan de socialización sobre los roles y responsabilidades de la gestión de riesgos de este tipo; y, a su vez socializar los canales de comunicación eficaz para la correcta gestión de riesgos de la infraestructura. Esta acción tiene contempladas las siguientes fases: Fase 1: Desarrollo de material de socialización de la información en materia de infraestructura física y sus posibles riesgos por ocurrencia de desastres; Fase 2: Colaboración con diferentes dependencias para la establecer las pautas para continuidad de la operación en caso de desastres. Fase 3: Socialización sobre diferentes temas de gestión de riesgos a la infraestructura.	Fase 1: Desarrollo de material de socialización de la información en materia de infraestructura física y sus posibles riesgos por ocurrencia de desastres Fase 2: Colaboración con diferentes dependencias para la establecer las pautas para continuidad de la operación en caso de desastres	2/01/2025	29/12/2025
18	Evaluación de posibles riesgos y su impacto a la infraestructura de SAT por ocurrencia de desastres	La acción consiste en la evaluación de posibles riesgos por ocurrencia de desastres que afecten la infraestructura donde se realiza la operación tributaria y aduanera de la SAT, a través de matrices que conforman el GRD como el AGR, así como mantener un registro actualizado de los mismos, lo cual fortalezca los protocolos de Gestión de Riesgos de la SAT, para la toma de decisiones. Esta acción tiene contempladas las siguientes fases: Fase 1: Generación de documentación que conformará la evaluación y priorización de inmuebles; Fase 2: Identificación de riesgos por inmueble priorizados para el 2025; Fase 3: Análisis del impacto de riesgos por inmueble priorizado para el 2025.	Fase 1: Generación de documentación que conformará la evaluación y priorización de inmuebles Fase 2: Identificación de riesgos por inmueble priorizados para el 2025 Fase 3: Análisis del impacto de riesgos por inmueble priorizado para el 2025	2/01/2025	30/12/2025
19	Implementación de un plan de control de cumplimiento de los mantenimientos establecidos en contratos de arrendamiento	Generar un sistema de control y seguimiento del cumplimiento de los mantenimientos que quedan establecidos dentro de las cláusulas de los diferentes contratos de arrendamiento de inmuebles que ocupa la SAT a nivel nacional; y, que quedan en obligación del propietario del inmueble su realización. Las fases para esta acción son las siguientes: Fase 1: Generación de un proceso para actualización constante de contratos de arrendamiento a nivel nacional; Fase 2: Establecimiento de sistema de control y seguimiento del cumplimiento de los mantenimientos; Fase 3: Actualización del sistema de control de contratos de arrendamiento y seguimiento al cumplimiento de los mantenimientos, anualmente.	Fase 1: Generación de un proceso para actualización constante de contratos de arrendamiento a nivel nacional. Fase 2: Establecimiento de control y seguimiento del cumplimiento de los mantenimientos.	2/01/2025	30/12/2025
20	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de Normatividad	Realizar las mejoras necesarias en la infraestructura física de los inmuebles del área de Normatividad, a efecto que estos cumplan con el estándar mínimo de la infraestructura definido institucionalmente. Las fases para esta acción son las siguientes: Fase 1: Elaboración de Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia; Fase 2: Proceso Administrativo para la adquisición en cualquier modalidad; Fase 3: Ejecución de las mejoras	Fase 1: Elaboración de Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia. Fase 2: Proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad. Fase 3: Ejecución de las mejoras.	2/01/2025	30/12/2025
21	Mejoramiento muro perimetral Oficina Tributaria Chimaltenango, municipio de Chimaltenango, departamento de Chimaltenango	Consiste en la demolición de tramos de muro de material prefabricado, que se encuentran en condiciones vulnerables; así como tramos de muro de adobe, para posteriormente construir tramos de muro de mampostería reforzada con concertina en su parte superior. El Proyecto consiste en las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto. Fase 2: Elaboración del Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado. Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante la SEGEPLAN. Fase 5: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad. Fase 6: Ejecución del Contrato. Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 3: Continuidad de gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado. Fase 4: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante la SEGEPLAN.	2/01/2025	30/09/2025
22	Plan de Mantenimiento preventivo de la Infraestructura del área de normatividad	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones adecuadas y dignas las instalaciones que ocupan las diferentes dependencias que forman el área normativa de la SAT, por lo que se deberán ejecutar todos los mantenimientos planificados contenidos en el Plan de mantenimiento preventivo correspondiente al ejercicio fiscal 2025, de acuerdo con los criterios y estándares establecidos en la Guía Normativa de la SAT .		2/01/2025	30/12/2025

23	Reparación del cerramiento perimetral y cambio de cubierta en el edificio Sede de la Gerencia Regional Nororiental	Consiste en la reparación de parte del muro de cerramiento perimetral del terreno donde se ubica, el cual colinda con la escuela pública de dicha área, así como la reparación de la estructura que soporta el techo y cambio de la cubierta del edificio que ocupa la Sede de la Regional Nororiental. Las fases que conforman este proyecto son: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto. Fase 2: Conformación de expediente para ingreso al IDAEH. Fase 3: Elaboración del Proyecto Ejecutivo. Fase 4: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado. Fase 5: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante la SEGEPLAN. Fase 6: Proceso Administrativo para adjudicación en cualquier modalidad. Fase 7: Ejecución del Contrato. Fase 8: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 1: Análisis preliminar del proyecto Fase 2: Conformación de expediente para ingreso al IDAEH Fase 3: Inicio de Elaboración del Proyecto Ejecutivo	2/01/2025	30/12/2025
24	Restauración edificios de Retalhuleu municipio Retalhuleu, departamento Retalhuleu	Consiste en la restauración de todos los elementos que conforma la estructura del edificio Retalhuleu el cual está clasificado como Patrimonio Cultural para la habilitación del inmueble y reactivar su uso de Oficina Tributaria. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Conformación de expediente para ingreso al IDAEH. Fase 3: Elaboración del Proyecto Ejecutivo. Fase 4: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado. Fase 5: Gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante la SEGEPLAN. Fase 6: Proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad. Fase 7: Ejecución del Contrato. Fase 8: Recepción y Liquidación del Contrato.	Fase 2: Continuidad de conformación de expediente para ingresar al IDAEH. Fase 3: Inicio de elaboración de Proyecto Ejecutivo.	3/02/2025	30/12/2025

4.13 GERENCIA DE INFORMÁTICA

4.13.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia de Informática	Establecer los estándares y normas técnicas referente a la configuración y adquisición de equipo informático, telecomunicaciones y desarrollo de Software de la SAT. Así como brindar soporte a los sistemas de información que apoyan la gestión de la SAT, verificando que estén disponibles para su Uso.	Producto	Disponibilidad de la plataforma informática de alto y mediano impacto de la SAT, para el uso de los servicios de gestión y/o consulta de los usuarios/contribuyentes a nivel nacional.	Minutos	500,100	509,832.00	511,934.00	513,511.00	515,088.00	517,190.00
			Indicador de Control - SGC	Efectividad en la ejecución de evaluaciones de Seguridad Informática a plataforma y Sistemas Informáticos	Evaluaciones Terminadas en Tiempo/Total de Evaluaciones Terminadas	96.85	95.00%	95.50%	96.00%	96.50%	97.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la solicitud de eventos de cotización de Informática	Eventos de cotización solicitados en tiempo establecido/Eventos de cotización programados	100	98.00%	98.50%	99.00%	99.50%	100.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la solicitud de eventos de licitación de informática	Eventos de licitación solicitados en tiempo establecido/Eventos de licitación programados	100	98.00%	98.50%	99.00%	99.50%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Aduaneros planificados	Tareas Terminadas en Tiempo/Total de Tareas Terminadas	88	89.00%	89.50%	90.00%	90.50%	91.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas de Gestión Institucional planificados	Tareas Terminadas en Tiempo/Total de Tareas Terminadas	91	92.00%	92.50%	93.00%	93.50%	94.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en los desarrollos de los Sistemas Tributarios planificados	Tareas Terminadas en Tiempo/Total de Tareas Terminadas	88	89.00%	89.50%	90.00%	90.50%	91.00%
			Indicador de Control - N/A	Informe de Sistemas armonizados CUI - NIT	Documento	N/D	4	2	2	1	1
			Indicador de Control - N/A	Informe de Sistemas legacy de la SAT migrados a la nueva arquitectura	Documento	N/D	4	2	2	1	1
			Indicador de Control - N/A	Informe sobre investigación de mercado para adquisición tecnológica	Documento	N/D	1	1	1	1	1
Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (normatividad)	Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de soporte técnico prestado	90.1	91	92	93	94	95			

4.13.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
----	---------------------	-----------------------	--------------	--------------	-----------

1	Armonización del NIT con el CUI en los Sistemas de la SAT, fase 1	Realizar la armonización del Número de Identificación Tributaria (NIT) con el Código Único de Identificación (CUI) en todos los sistemas de la SAT.	ETAPA 1: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Gestión de Expedientes Legales (SGEL). ETAPA 2: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Expedientes. ETAPA 3: Migración y/o actualización tecnológica de los Sistemas de Cumplimiento Tributario (Omisiones, Devoluciones y Compensaciones, Cuenta Corrientes, Exoneraciones). ETAPA 4: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Especies Fiscales. ETAPA 5: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema Exportadores e Importadores ETAPA 6: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Base de Valor. ETAPA 7: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Duda Razonable. ETAPA 8: Migración y/o actualización tecnológica de Retenciones y Liberaciones. ETAPA 9: Migración y/o actualización tecnológica de SIAG y Almasiag ETAPA 10: Migración y/o actualización de los componentes de Autenticación de Aplicaciones	6/01/2025	26/12/2025
2	Consolidar el Plan de Protección y Recuperación de Datos para los Sistemas de SAT, fase 4	Definir el proceso de protección de datos centrales de la Institución y proponer la estrategia que permitirá recuperar la funcionalidad de los sistemas críticos de la SAT.	Realización de ejercicios de simulación de interrupción de servicios informáticos Actualización del Análisis de Impacto del Negocio BIA (Business Impact Analysis) Actualización del Plan de Recuperación ante Desastres DRP (Disaster Recovery Plan)	6/01/2025	26/12/2025
3	Fortalecer el manejo y uso de los servicios de almacenamiento y procesamiento de datos en la nube, fase 1	Definición de acciones para el uso óptimo de los servicios de nube con los que cuenta la SAT.	•Definición del proceso de despliegue y aprovisionamiento en nube. •Análisis de estructura de datos para la consulta histórica y análisis de la data de nube.	6/01/2025	26/12/2025
4	Fortalecer los procesos de adquisición de recursos tecnológicos que conforman el Plan de Inversión Tecnológica de SAT, con la contratación y formación de recurso humano, fase 1	Revisión y actualización para la adquisición de recursos tecnológicos, así como la formulación e implementación del Plan de Inversión Tecnológica de SAT	Revisión y/o actualización de la normativa interna para la adquisición de recursos tecnológicos de SAT. Fortalecer los conocimientos del personal de la Gerencia de Informática que participa en los procesos de adquisición de recursos tecnológicos Gestión de investigación de mercado para la adquisición tecnológica Elaboración del plan de inversión de tecnología para el 2026	6/01/2025	26/12/2025

5	Implementar planes de acción en materia de Soporte Técnico para la estandarización de los servicios a nivel regional y puntos donde tiene presencia la SAT, fase 1	Desarrollar e implementar planes de acción de Soporte Técnico para brindar una mejor cobertura y respuesta de atención, garantizando el funcionamiento de los servicios informáticos a nivel nacional que permita la estandarización de los servicios para usuarios internos de la SAT.	Socialización de la política y procedimientos con las regionales para estandarizar la manera de trabajar el Soporte Técnico Clasificación de los servicios que atiende Soporte Técnico y definir tiempos máximos de atención Supervisar de manera constante el cumplimiento de las normativas para proporcionar el Soporte Técnico	6/01/2025	26/12/2025
6	Mejora continua del modelo de seguridad informática de la SAT, fase 1	Continuar con los ajustes necesarios para fortalecer el modelo de seguridad informática, incluyendo la implementación del Centro de Seguridad y Operaciones de la SAT	Diagnóstico de madurez y actualización del modelo de seguridad informática Definición de la implementación del centro de operaciones de seguridad informática	6/01/2025	26/12/2025
7	Migración de sistemas legacy de la SAT a la nueva arquitectura, fase 1	Migración y/o actualización tecnológica de manera gradual de los sistemas legados de la SAT (SGEL, Expedientes, Cumplimiento Tributario, Especies Fiscales, Exportadores e Importadores, Base de Valor, Duda Razonable, Retenciones y Liberaciones, SIAG y ALMASIAG; y, componentes de autenticación de aplicaciones)	ETAPA 1: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Gestión de Expedientes Legales (SGEL) ETAPA 2: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Expedientes. ETAPA 3: Migración y/o actualización tecnológica de los Sistemas de Cumplimiento Tributario (Omisiones, Devoluciones y Compensaciones, Cuenta Corrientes, Exoneraciones). ETAPA 4: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Especies Fiscales. ETAPA 5: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema Exportadores e Importadores ETAPA 6: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Base de Valor. ETAPA 7: Migración y/o actualización tecnológica del Sistema de Duda Razonable. ETAPA 8: Migración y/o actualización tecnológica de Retenciones y Liberaciones. ETAPA 9: Migración y/o actualización tecnológica de SIAG y Almasiag ETAPA 10: Migración y/o actualización de los componentes de Autenticación de Aplicaciones	6/01/2025	26/12/2025
8	Renovar el equipamiento de los centros de datos de la SAT, fase 1	Renovación gradual de la infraestructura tecnológica de la SAT	Gestión administrativa para la compra de infraestructura de colocación para los centros de datos de la SAT. Reemplazo de servidores por renovación tecnológica Gestión administrativa para el fortalecimiento de la capa de protección de datos a nivel de respaldos.	6/01/2025	26/12/2025

4.14 GERENCIA DE FORMACIÓN DE PERSONAL SAT

4.14.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
			Producto	Eventos formativos ejecutados del área de especialidad que contribuyen al desarrollo de la Carrera Administrativa Tributaria para los empleados y funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria a nivel nacional.	Evento	410	360	365	370	375	380

1	Gerencia de Formación de Personal SAT	Desarrollar acciones formativas permanentes y especializadas a través de mallas curriculares que proporcionen una formación integral y capacidades de alto desempeño a todo el recurso humano de la SAT, que permita fortalecer las capacidades de gestión y transparencia, para que cada trabajador cumpla con sus funciones y obligaciones de forma eficiente y competitiva respecto a sus contrapartes y coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	Indicador de Control - N/A	Eficacia en la atención de eventos formativos solicitados	Eventos atendidos / Eventos solicitados	100.00%	98.00%	98.50%	98.75%	99.00%	99.25%
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia del desempeño de los expertos o docentes seleccionados o designados	Cantidad de expertos o docentes seleccionados o designados con nota final superior a 75 puntos / Cantidad de expertos o docentes seleccionados o designados que han sido evaluados	98.50%	92.00%	92.25%	92.50%	92.75%	93.00%
			Indicador de Control - N/A	Escuelas de Formación implementadas	Documento	N/D	1	2	2	2	1
			Indicador de Control - N/A	Eventos formativos virtuales diseñados	Cantidad de eventos diseñados	N/D	50	52	54	56	58
			Indicador de Control - N/A	Expertos internos capacitados sobre metodologías de enseñanza aprendizaje para impartir eventos formativos	Documento	60	40	42	45	48	50
			Indicador de Control - N/A	Mallas curriculares elaboradas	Documento	16	16	17	18	19	20
			Indicador de Control - N/A	Módulos del Portal de Formación de Personal mejorados y/o implementados	Documento	N/D	1	2	1	2	1
			Indicador de Control - SGC	Porcentaje de personas capacitadas en los eventos formativos ejecutados relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad	Personas capacitadas / Personas relacionadas con el mapa de procesos del SGC	70.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
			Indicador de Control - SGCE	Porcentaje de personas capacitadas en los eventos formativos ejecutados relacionados con el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético	Personas capacitadas / Personas relacionadas con el mapa de procesos del SGCE	70.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal GFP	Días hábiles	6	6	6	6	6	6
Indicador de Control - N/A	Trabajadores incorporados a programas de becas y pasantías	Personas con becas y pasantías otorgada por medio de resolución o memorándum según corresponda	432	250	252	254	256	258			

4.14.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Actualización del Programa para Docentes en Formación -PDF- para capacitar a expertos, docentes o formadores de la SAT, fase 2.	Es necesario capacitar a los expertos, docentes o formadores de la SAT, a través del Programa para Docentes en Formación -PDF-, para especializarlos en la facilitación de conocimientos a través de la ejecución de eventos formativos dirigidos a trabajadores de la SAT, así como dotarlos de nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje para crear un entorno de enseñanza más dinámico, interactivo, eficiente y significativo, mediante la utilización de herramientas didácticas.	Etapa 1 Capacitación para expertos internos: Capacitación gradual de expertos, docentes o formadores de la SAT en 2025. Etapa 2 Facilitación de nuevas metodologías: Incorporación de nuevas tecnologías y metodologías en la enseñanza-aprendizaje identificadas de acuerdo con la priorización 2025.	10/01/2025	14/12/2025
2	Actualizar las metodologías para las evaluaciones técnicas específicas de los distintos puestos, fase 1.	Es necesario fortalecer la metodología para la creación de bancos de preguntas los cuales deben estar relacionados con lo establecido en los perfiles, procesos y procedimientos creados para el puesto de trabajo, esto permitirá una mejor aplicación y medición de conocimientos.	Etapa 1. Actualización de metodología: Revisión, análisis y actualización de la metodología para la creación de bancos de preguntas. Etapa 2. Aplicación de la metodología: Actualización de los bancos de preguntas de acuerdo con la metodología establecida según priorización.	3/01/2025	14/12/2025
3	Conceptualización, diseño e implementación de las escuelas de formación transversales y sustantivas, fase 1.	Conceptualizar, diseñar e implementar las escuelas de formación transversales y sustantivas gradualmente, para organizar la formación por especialidad para el desarrollo de programas específicos y la atención oportuna de las necesidades formativas.	Etapa 1. Escuelas transversales: Conceptualizar, diseñar e implementar la escuela de formación transversal de liderazgo. Etapa 2. Escuelas sustantivas: Conceptualizar y diseñar las escuelas de formación sustantivas de fiscalización y recaudación.	3/01/2025	14/12/2025

4	Desarrollo para el fortalecimiento del Portal de Formación de Personal, fase 2.	Desarrollo informático para fortalecer y actualizar el Portal de Formación de Personal, de acuerdo con las necesidades de los departamentos de la Gerencia de Formación de Personal SAT, para mejorar, modernizar y simplificar el servicio al personal.	Conceptualización y desarrollo informático de los módulos priorizados para el año 2025 para fortalecer al Portal de Formación de Personal.	3/01/2025	29/12/2025
5	Diseño e implementación de estrategias y/o beneficios para la motivación, retención y desarrollo de los docentes internos, fase 1.	Asegurar la calidad de eventos formativos mediante la implementación de estrategias integrales para la motivación, retención y desarrollo profesional de docentes internos.	Diseño e implementación de las estrategias y/o beneficios identificados para el año 2025.	13/01/2025	14/12/2025
6	Diseño e implementación de un programa de formación para el desarrollo de habilidades tecnológicas, fase 2.	Las habilidades tecnológicas son importantes para afrontar los retos y desafíos de la administración tributaria; por lo tanto, es necesario seguir fortaleciendo las competencias en el personal de la institución, a través de la ejecución del programa formativo elaborado.	Capacitación del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria priorizado para el 2025, de acuerdo con el diagnóstico realizado.	10/01/2025	12/12/2025
7	Diseño e implementación gradual de programas para fortalecer las competencias del personal con funciones sustantivas de las SAT, fase 1.	Diseñar los programas para fortalecer las competencias del personal de las Intendencias y Divisiones relacionadas con: a) Fiscalización sobre análisis de datos, estadística, tecnología, Normas Internacionales de Auditoría; b) Atención al contribuyente en materia contable, tributaria, estadística y tecnología; c) Aduanas sobre contenidos técnicos, clasificación, valoración, tratados y legislación aduanera; y, d) Recaudación sobre gestiones de cobro y regularización de casos de contribuyentes; para implementar y capacitar gradualmente según los eventos formativos de los programas y al personal priorizado.	Etapa 1 Programas para fiscalización: Diseño e implementación gradual de programas avanzados para análisis de datos, tecnología y NIA según priorización de eventos y personal. Etapa 2 Programas de recaudación: Diseño e implementación gradual de un programa permanente para la gestión de cobro y regularización de casos de contribuyentes. Etapa 3 Programas para atención al contribuyente: Diseño e implementación gradual de programas en materia contable, tributaria, estadística y tecnología, según priorización de eventos y personal. Etapa 4 Programas de aduanas: Diseño de una rúbrica y evaluación del personal de las aduanas, así como diseño de programas formativos, según priorización de eventos y personal.	3/01/2025	14/12/2025
8	Diseño y aplicación de una acción para incorporar al personal para que se profesionalicen y/o formen en programas de becas o pasantías, fase 1.	Identificar los programas de becas y pasantías para que los empleados y funcionarios y realizar la socialización y divulgación requerida.	Desarrollo de programas de becas y pasantías proporcionados por las entidades educativas para el año 2025, dirigidos a empleados y funcionarios de las distintas dependencias de la Institución.	1/03/2025	14/12/2025
9	Diseño, gestión y ejecución de programas de formación o de becas nacionales e internacionales para fortalecer al personal con puestos de jefatura y gerenciales, fase 1.	Promover la participación del personal que ocupa puestos de jefatura y gerenciales en programas de formación, para la preparación previa a la ocupación de puestos de categoría ocupacional de Jefes y Gerentes, a través del fortalecimiento de conocimientos, habilidades blandas, técnicas y específicas según corresponda.	Etapa 1. Programas gerenciales: Diseñar, gestionar y ejecutar programas de formación para el año 2025, dirigidos al personal que ocupa los puestos de Subgerentes, Gerentes e Intendentes. Etapa 2. Programas para jefaturas: Diseñar, gestionar y ejecutar programas de formación para el año 2025, dirigidos al personal que ocupa los puestos de Jefatura según priorización determinada.	10/01/2025	14/12/2025

10	Revisión, actualización y/o elaboración de la normativa para la efectiva gestión del conocimiento en la institución, fase 1.	Actualización y elaboración del procedimiento que regirá la gestión del Departamento, esto implica revisar las normativas existentes e identificar áreas de mejora.	Revisión, actualización y/o elaboración de normativa interna priorizado para el año 2025.	4/02/2025	11/12/2025
----	--	---	---	-----------	------------

4.15 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

4.15.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia de Planificación y Cooperación	Formular y aplicar las herramientas y mecanismos de planificación, programación, evaluación y control de la gestión institucional, proveyendo información confiable y oportuna para la toma de decisiones y el desarrollo institucional; así como lo relativo a la mejora continua de los procesos institucionales; y las relaciones y proyectos de cooperación institucional.	Producto	Informes de gestión entregados en el tiempo establecido a las autoridades para la toma de decisiones y a las instancias correspondientes	Documento	283	284	285	286	287	288
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Cooperación	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos	98.87%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Planificación	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos	97.52%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de requerimientos del Departamento de Procesos	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / Requerimientos recibidos	98.79%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%	99.00%
			Indicador de Control - N/A	Instrumentos de cooperación nacional e internacional suscritos	Cantidad de instrumentos suscritos.	N/D	25	10	10	10	10
			Indicador de Control - N/A	Módulos del sistema de planificación, actualizados	Cantidad de módulos actualizados	N/D	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Procesos institucionales analizados y mejorados	Número de procesos institucionales analizados y mejorados / Total de procesos institucionales identificados	N/D	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Programas de buenas prácticas para la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático, implementados	Cantidad de programas implementados.	N/D	1	1	1	1	1

4.15.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	01. Diagnóstico y rediseño de los módulos del Sistema Integrado de Planificación – fase 1.	Con esta acción se busca rediseñar los módulos del Sistema de Planificación que permitan de forma integrada, llevar el control, seguimiento y la evaluación de la gestión institucional, orientado a la gestión por resultados.	1. Revisión y actualización de las definiciones conceptuales del módulo de Ejecución del POA e inicio del desarrollo del software.	2/01/2025	30/12/2025
2	02. Evaluación de la estructura organizacional y emisión de la propuesta del Nuevo Reglamento Interno de la SAT – fase 1.	Con esta acción se busca analizar la actual estructura organizacional de la SAT derivado de las reformas al Reglamento Interno vigente y proponer un nuevo Reglamento Interno.	Elaborar documento con el análisis de la estructura organizacional actual y sus funciones para identificar los puntos de mejora.	2/01/2025	2/12/2025
3	03. Fortalecimiento del módulo de Cooperación y Donaciones del Sistema Integrado de Planificación – fase 3.	Con esta acción se busca rediseñar los módulos del Sistema de Planificación que permitan de forma integrada, llevar el control, seguimiento y la evaluación de la gestión institucional, orientado a la gestión por resultados.	1. Mejoras, ajustes y estabilización al módulo de cooperación y donaciones 2. Mejoras, ajustes y estabilización al módulo de seguimiento a las recomendaciones emitidas por los organismos de cooperación internacional	2/01/2025	28/11/2025

4	04. Análisis para la sistematización de la elaboración de procedimientos y documentos relacionados en la Superintendencia de Administración Tributaria, fase 3.	Estabilización del sistema para la elaboración de procedimientos y documentos relacionados en los procesos de las dependencias seleccionadas para la prueba piloto en la Superintendencia de Administración Tributaria.	Ajustes, estabilización y mejora del sistema para la elaboración de procedimientos y documentos relacionados para llevar a cabo la prueba piloto en las dependencias seleccionadas.	2/01/2025	29/12/2025
5	05. Fortalecer la gestión por procesos a través de la implementación de la metodología institucional para la mejora de procesos, fase 1.	Desarrollar la metodología para la evaluación y mejora de los procesos institucionales, la cual permita alcanzar resultados con mayor eficiencia y optimizar el uso de los recursos y completar la documentación de los macroprocesos y procesos establecidos en el mapa de macroprocesos que se encuentran pendientes.	1. Levantamiento documental y gestión de la aprobación de los macroprocesos y procesos pendientes. 2. Aplicación de la metodología para la mejora de los procesos institucionales incluidos en el alcance.	6/01/2025	30/12/2025
6	06. Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001, Fase 4.	Incorporación de nuevas Aduanas al Sistema de Gestión de Calidad de la SAT, con el fin de continuar el ordenamiento y estandarización de los procesos que se ejecutan en el Sistema Aduanero del país.	Ejecución de actividades administrativas y operativas necesarias para incorporar (2) nuevas aduanas al Sistema de Gestión de Calidad de la SAT certificado bajo la Norma ISO 9001.	3/02/2025	30/11/2025
7	07. Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético bajo la Norma ISO 37001, Fase 5.	Incorporación de nuevos puntos de atención y aduanas al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT, para fortalecer la ética, transparencia y valores institucionales en la ejecución de las actividades de la SAT. Asimismo, se realizará el diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 37001 en el proceso vinculado a la resolución de conflictos tributarios derivados de la fiscalización.	Ejecución de actividades administrativas y operativas necesarias para incorporar (5) nuevos puntos de atención y (1) aduana al Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT, el cual está certificado bajo la norma ISO 37001. Asimismo, la aplicación del diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 37001 en el proceso vinculado a la resolución de conflictos tributarios derivados de la fiscalización.	15/01/2025	31/10/2025
8	08. Desarrollo de programas de buenas prácticas para la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático en la gestión institucional, Fase 1.	Implementación de un programa de buenas prácticas para la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.	Establecer acciones orientadas a la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático en la gestión institucional, iniciando con el plan piloto a desarrollarse en los Edificios Torre SAT, zona 9 y Torre Granito, zona 10.	3/02/2025	29/12/2025
9	09. Suscripción de instrumentos anuales (convenios, cartas de entendimiento, memorando, entre otros) con entidades internacionales para el aprovechamiento de transferencia de conocimientos y adopción de nuevas tecnologías, fase 4.	Establecer cooperación interinstitucional orientada al intercambio de información y apoyos internacionales, transferencia de conocimientos y adopción de nuevas tecnologías que promuevan el desarrollo institucional.	Suscribir 25 instrumentos (convenios, cartas de entendimiento, memorando, entre otros) con entidades y organismos nacionales e internacionales para el aprovechamiento de transferencias de conocimientos, asistencias técnicas y de nuevas tecnologías.	2/01/2025	30/12/2025
10	10. Identificación de nuevas fuentes de Cooperación Internacional no Reembolsable.	Realizar gestiones orientadas a la búsqueda de cooperación internacional no reembolsable para obtener apoyo por medio de donaciones de asistencias técnicas y en especie para la institución.	Identificar nuevas fuentes de cooperación internacional y gestión del apoyo de las necesidades de las dependencias.	2/01/2025	30/09/2025

4.16 SECRETARÍA GENERAL

4.16.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Secretaría General	Emitir las opiniones y preparar los proyectos de contratos, convenios, reglamentos, acuerdos, resoluciones de Superintendente y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la SAT, así como, contribuir a la preservación y resguardo de documentos y expedientes administrativos de acuerdo a las normas de archivo más actualizadas, con el objeto	Producto	Documentos y expedientes administrativos de la SAT recibidos, resguardados y disponibles para consultas internas, de otras dependencias del Estado y de los contribuyentes a nivel nacional	Documento	3343380	2,800,000.00	3,500,000.00	4,000,000.00	4,500,000.00	5,000,000.00
			Indicador de Control - SGC	Expedientes o documentos digitalizados listos para consulta	Documento	329228	1,800,000.00	3,300,000.00	4,800,000.00	6,300,000.00	7,800,000.00

normas de archivo más actualizadas, con el objeto de ser fuente de consulta confiable de contribuyentes, entidades del estado y dependencias de la SAT, con apego a las normas de seguridad y confiabilidad de interés institucional.

Indicador de Control - N/A	Tiempo en la elaboración de Certificaciones de Firma	Días hábiles	3	2	2	2	2	2
Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio de elaboración de Proyectos de Contrato	Días hábiles	6	5	5	5	5	5
Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio en la elaboración de Resolución de Superintendencia	Días hábiles	3	3	3	3	3	3

4.16.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Creación de la herramienta informática para implementar el uso del Expediente Electrónico, fase 2	Puesta en producción de la Fase 1 de la herramienta informática para la Implementación del Expediente Electrónico.	Plan piloto de la herramienta de trazabilidad del Expediente Electrónico	2/01/2025	19/12/2025
2	Creación del Registro Electrónico de Normativas	Contar con un sistema eficaz y eficiente que permita realizar el registro de normativas de manera electrónica.	Creación de un sistema que permita realizar el registro de normativas de manera electrónica, con el objeto de lograr una gestión documental digital eficiente.	15/01/2025	19/12/2025
3	Desconcentración del Archivo, fase 4	Desconcentración del Archivo, fase 4	Implementar el recinto documental de la Gerencia Regional Nororiente	3/03/2025	29/12/2025
4	Implementación del Archivo Electrónico, fase 2	Desarrollar una herramienta informática que permita la recepción de los expedientes electrónicos.	Continuación de la implementación del archivo electrónico.	13/01/2025	28/11/2025
5	Modernización del área de Digitalización del Departamento de Archivo, fase 4	Actualización de las herramientas informáticas con las cuales se lleva el proceso de digitalización del Departamento de Archivo.	Actualización del visor documental para documentación aduanera.	15/01/2025	28/11/2025
6	Proyecto relacionado con destrucción de documentos de la SAT, fase 2	Elaboración de la Normativa para la destrucción de expedientes y documentos de la SAT.	Elaboración de la normativa e instructivos que permitan la destrucción de expedientes y documentos de la SAT.	6/01/2025	28/11/2025
7	Reestructuración de la Secretaría General	Reestructuración de la Secretaría General de la SAT, con el objeto de simplificar los procedimientos.	Dictamen conjunto y Proyecto de Resolución de Reestructuración de la Secretaría General de la SAT, Acuerdo de Directorio.	2/01/2025	19/09/2025
8	Sistema e Intercambio de Información Interinstitucional SIII, fase 5	Contar con un Sistema automatizado, eficaz y eficiente para el intercambio de información interinstitucional, proporcionada por las dependencias de SAT a distintas Instituciones Gubernamentales.	Estabilización y mejoras del Sistema, para incorporar nuevas Instituciones al intercambio de información interinstitucional.	15/01/2025	19/12/2025

9	Transferencia de archivos digitales de la Intendencia de Asuntos Jurídicos al Departamento de Archivo de la Secretaría General	Desarrollar una herramienta informática que permita el traslado de los archivos digitales de la Intendencia de Asuntos Jurídicos al Departamento de Archivo.	Desarrollo de la herramienta informática	13/01/2025	28/11/2025
---	--	--	--	------------	------------

4.17 COMUNICACIÓN SOCIAL EXTERNA

4.17.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Comunicación Social Externa	Coordinar las gestiones correspondientes para la divulgación oportuna de la información relevante en materia tributaria y aduanera, a través de diferentes espacios en medios de comunicación masivos y alternativos a nivel nacional, así como canales institucionales, que coadyuven a fortalecer la imagen y fortalecimiento institucional, además de promover el aumento en la percepción de riesgo en los contribuyentes, en el marco normativo, según competencia y funciones.	Producto	Acciones de comunicación internas y externas realizadas, dirigidas a contribuyentes y usuarios a nivel nacional, a través de diferentes espacios publicitarios, en medios de comunicación y canales institucionales	Documento	1,720	1,750.00	1,800.00	1,850.00	1,900.00	1,950.00
			Indicador de Control - N/A	Cantidad total de publicaciones realizadas en medios de comunicación impresos, radiales, televisivos y/o digitales que coadyuven al fortalecimiento de la imagen institucional.	Valor Absoluto	150	130	135	140	145	150
			Indicador de Control - N/A	Cantidad total de publicaciones realizadas en medios de comunicación impresos, radiales, televisivos y/o digitales, que coadyuven al aumento de la percepción de riesgo.	Valor Absoluto	135	110	120	130	140	150
			Indicador de Control - N/A	Efectividad en el cumplimiento de la ejecución de acciones de comunicación realizadas dirigidas a grupos objetivo meta a nivel nacional, a través de diferentes espacios publicitarios, en medios de comunicación y canales institucionales.	Cantidad de acciones de comunicación realizadas en los tiempos establecidos/Total de acciones de comunicación solicitadas.	99.94%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%
			Indicador de Control - N/A	Gestión de Informe de Percepción de noticias monitoreadas.	Valor Absoluto	12	12	12	12	12	12
			Indicador de Control - N/A	Gestión y publicación de boletines informativos que promuevan la confianza empresarial y del contribuyente, (conforme a programación establecida).	Valor Absoluto	11	10	10	10	10	10
			Indicador de Control - N/A	Gestión y seguimiento de la documentación administrativa para contar con disponibilidad de espacios publicitarios en diferentes medios de difusión.	Valor Absoluto	0	5	5	5	5	5

4.17.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Definición del plan de comunicación a nivel nacional.	Diseñar y desarrollar los objetivos estratégicos de comunicación, los públicos y medios de difusión, haciendo énfasis en la creación de una narrativa que beneficie a los intereses de SAT a nivel nacional, conforme a la planificación y disponibilidad presupuestaria asignada; que responda a la promoción de los objetivos del PEI 2021-2025.	Diseñar el plan de comunicación de la SAT con base en una narrativa sostenible con impacto a nivel nacional, que refleje las acciones de facilitación, control, fiscalización, percepción de riesgo, cumplimiento tributario e imagen institucional.	2/01/2025	31/12/2025
2	Definir la imagen institucional y desarrollar un programa de posicionamiento, fase 1.	Definir en conjunto con las autoridades superiores la conceptualización de la imagen institucional para diseñar e implementar la hoja de ruta para lograr el posicionamiento de la SAT en la mente del contribuyente.	Desarrollar un análisis de percepción interna y externa de la imagen institucional, para definir la filosofía SAT como parte de la hoja de ruta para promover un programa de posicionamiento de la SAT.	15/01/2025	31/12/2025
3	Diseñar y desarrollar un modelo de evaluación y control de la comunicación de los objetivos estratégicos definidos, fase 1.	Definición y desarrollo de mecanismos propios de evaluación y control, basados en las necesidades de la institución, para la medir correctamente las acciones de comunicación.	Definición y desarrollo de un modelo de evaluación y control de los objetivos estratégicos establecidos en el plan de comunicación.	1/02/2025	31/12/2025

4	Diseñar y desarrollar un plan de comunicación interna que promueva el fortalecimiento institucional y propicie una buena relación entre administración y trabajadores creando un sentido de pertenencia, fase 1.	Diseñar y desarrollar un plan comunicacional que promueva la imagen de la institución con el personal enfocada en la relación empleador y empleado, que permita fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso institucional para alcanzar los objetivos y metas.	Desarrollar un diagnóstico de situación de la relación empleador / empleado para poder definir un plan de comunicación interna que promueva un sentido de pertenencia en los colaboradores.	5/01/2025	31/12/2025
---	--	---	---	-----------	------------

4.18 GERENCIA DE ASUNTOS INTERNOS

4.18.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia de Asuntos Internos	Realizar acciones preventivas y reactivas que coadyuven a la transparencia y eficacia institucional para el logro de sus objetivos estratégicos	Producto	Documentos en temas de asuntos internos, elaborados y entregados a las dependencias internas de la SAT y externas a nivel nacional.	Documento	5194	4,501.00	4,502.00	4,503.00	4,504.00	4,505.00
			Indicador de Control - SGCE	Eficiencia en la atención a requerimientos en cumplimiento ético	Requerimientos atendidos en el tiempo establecido / requerimientos atendidos	100.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%	98.50%
			Indicador de Control - SGCE	Eficiencia en la atención de denuncias por incumplimiento ético del personal de la SAT.	Denuncias gestionadas en el tiempo establecido/ Denuncias gestionadas	82.00%	84.00%	84.50%	85.00%	85.50%	86.00%
			Indicador de Control - SGCE	Eficiencia en la atención de los compromisos de revisión por la Dirección SGCE	Total, de compromisos de Revisión por la Dirección atendidos en el tiempo establecido/Total de compromisos de Revisión por la Dirección atendidos.	100.00%	90.50%	91.00%	91.50%	92.00%	92.50%
			Indicador de Control - SGCE	Evaluaciones de Integridad realizadas en el tiempo establecido.	Evaluaciones realizadas	100.00%	18	18	18	18	18
			Indicador de Control - SGCE	Funcionarios evaluados con pruebas de veracidad y confiabilidad en la SAT.	Pruebas realizadas a los funcionarios / Total de pruebas programadas a los funcionarios.	N/A	90.00%	90.50%	91.00%	91.50%	92.00%
			Indicador de Control - SGCE	Tiempo promedio empleado en el proceso de reclutamiento y selección de personal a nivel interno y externo GAI	Días hábiles	3	3	3	3	3	3

4.18.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Actualizar las evaluaciones a los funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria para que se cuenten con una prueba de veracidad y confiabilidad vigente, fase 1.	Acciones que permitan la actualización de las pruebas de veracidad y confiabilidad de los funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Ejecución al 90% de las pruebas de veracidad y confiabilidad a los funcionarios de la SAT, donde dichas pruebas se encuentren no vigentes.	6/01/2025	28/11/2025
2	Crear herramientas informáticas que permitan una eficiente gestión para el control y seguimiento de las pruebas de Veracidad y Confiabilidad del Departamento de Análisis de Información y Confiabilidad, fase 1.	Acciones que permitan el desarrollo e implementación de herramientas informáticas que permitan una eficiente gestión para el control y seguimiento de las pruebas de Veracidad y Confiabilidad.	Planificación y elaboración del plan de acción que permita el desarrollo e implementación de herramientas informáticas para una eficiente gestión en el control y seguimiento de las pruebas de Veracidad y Confiabilidad.	6/01/2025	15/12/2025
3	Desarrollar campañas de sensibilización sobre la importancia de la integridad y la ética, fase 1.	Acciones que permitan por medio de una estrategia de comunicación, la sensibilización sobre la importancia de la integridad y la ética en el personal de la SAT.	Planificación y elaboración del plan de acción para la ejecución de la sensibilización sobre la importancia de la integridad y la ética en el personal de la SAT	6/01/2025	15/12/2025

4	Desarrollar el sistema informático para el procesamiento y análisis de datos de las solicitudes, quejas, denuncias e irregularidades presentadas, para su atención oportuna y su debida diligencia, fase 1.	Acciones que permitan la implementación y mejoras al sistema informático para contar con un control para la atención oportuna y la debida diligencia de las solicitudes, quejas, denuncias e irregularidades presentadas.	Planificación y elaboración del plan de acción para la implementación y mejoras al sistema informático para el control de la atención oportuna y la debida diligencia de las solicitudes, quejas, denuncias e irregularidades presentadas.	6/01/2025	15/12/2025
5	Fortalecer la capacidad técnica del personal que realiza las investigaciones administrativas a través de certificaciones por parte de entidades nacionales e internacionales, fase 1.	Acciones que permitan fortalecer la capacidad técnica del personal que realiza las investigaciones administrativas.	Planificación y elaboración del plan de acción para el fortalecimiento de la capacidad técnica del personal que realiza las investigaciones administrativas.	6/01/2025	15/12/2025
6	Implementar el plan de acción para reforzar el cumplimiento y observancia del Código de Ética por parte del 90% del personal de la SAT (fase 2 nuevo código).	Acciones que permitan por medio de una estrategia el reforzamiento de la observancia del nuevo Código de Ética de la SAT.	Continuidad de la implementación del plan de acción para reforzar el cumplimiento y observancia del Código de Ética al 50% restante del personal de la SAT, para llegar al 90%.	20/01/2025	15/12/2025
7	Implementar el sistema de alertas informáticas para la identificación de riesgos de fraude y corrupción en el personal de la SAT, fase 1.	Acciones que permitan la verificación del incumplimiento ético del personal de la Superintendencia de Administración Tributaria y que coadyuve a la implementación de controles de riesgo de fraude y corrupción por parte de los trabajadores.	Planificación y elaboración del plan de acción para la implementación y mejoras al sistema de alertas informáticas, que permitan la verificación del cumplimiento ético del personal de la SAT.	6/01/2025	15/12/2025
8	Implementar un plan de acción para reforzar el cumplimiento de las pruebas de veracidad y confiabilidad por parte de los empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria a través de distintas vías de comunicación institucional, fase 1.	Acciones que permitan reforzar el cumplimiento de las pruebas de veracidad y confiabilidad por parte de los empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria.	Planificación y elaboración del plan de acción para reforzar el cumplimiento de las pruebas de veracidad y confiabilidad por parte de los empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria.	6/01/2025	15/12/2025

4.19 AUDITORÍA INTERNA

4.19.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Auditoría Interna	Verificar la gestión administrativa y operativa de los Órganos y Dependencias de la SAT y evaluar el sistema de control interno de los procesos de la tecnología y sistemas informáticos, para establecer que se lleven a cabo de acuerdo a las disposiciones de la Ley Orgánica de la SAT, las normas de control interno para el sector gubernamental, reclamos internos, manuales	Producto	Informes de Auditoría entregados a las Instancias correspondientes	Documento	62	62	62	62	62	62
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la emisión de informes de Auditoría Interna.	Informes emitidos dentro de 15 días hábiles, posteriores a la presentación de resultados o cierre de la actividad / Informes emitidos	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

4.19.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Buzón para recepción de respuesta a recomendaciones contenidas en informes de Auditoría Interna	Medio de comunicación que facilitará la entrega y recepción de respuestas a las recomendaciones emitidas en informes de auditoría interna.	Implementación del buzón para la entrega y recepción de respuestas a las recomendaciones notificadas.	3/02/2025	31/07/2025

4.20 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES

4.20.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes	Incrementar la detección del incumplimiento tributario, evasión, elusión, fraude e inconsistencias, tanto en los aspectos formales como en los materiales. 2. Incrementar significativamente el control, la cobertura y presencia de la Acción Fiscalizadora en los Contribuyentes Especiales Grandes. 3. Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de atención al contribuyente, en coordinación con otras intenciones.	Producto	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	37,371,308.00	38,741,925.00	41,182,520.00	43,861,504.00	46,745,566.00	49,807,729.00
			Indicador de Control - N/A	Auditorías programadas a contribuyentes analizados por GEG	Evento	120	23	24	25	26	27
			Indicador de Control - N/A	Auditorías Terminadas a contribuyentes fiscalizados (programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y Diligencias para Mejor Resolver)	Evento	328	250	251	252	253	254
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes actualizados	95% de Contribuyentes actualizados que representan el 80% de la Recaudación Tributaria	0	855	860	865	870	875
			Indicador de Control - N/A	Control de Importaciones y Certificación de Salidas de Combustibles	Cantidad de Documentos Certificados / Total de Documentos Emitidos con Despacho de la Terminal	100.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
			Indicador de Control - N/A	Control y Toma de Inventarios en los Centros de Añejamiento de Aguardientes Naturales y Preparados	Cantidad de Centros de Añejamiento Inventariados / Total de Centros de Añejamiento	98.90%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total, ajustes aceptados /Monto ajustes dados a conocer previa audiencia	98.90%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes en estado de resolver	87.46%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la resolución de Expedientes IE	Promedio de los días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso y la fecha de resolución del expediente.	9	20	19	18	17	16
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	160,249,952.37	150,000,000.00	151,000,000.00	152,000,000.00	153,000,000.00	154,000,000.00
			Indicador de Control - N/A	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad Monetaria	246,948,871.55	210,000,000.00	205,800,000.00	201,684,000.00	197,650,320.00	193,697,313.00
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la División de Atención al Contribuyente	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	95	95	95	95	95	95
Indicador de Control - N/A	Visitas de cortesía a Contribuyentes Especiales Grandes	Cantidad de contribuyentes visitados	N/D	70	75	80	85	90			

4.21 GERENCIA DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES MEDIANOS

4.21.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
	Gerencia de Contribuyentes	Conocer y analizar ajustes, argumentos y pruebas de descargo proporcionadas por los contribuyentes y responsables. Elaborar para consideración del respectivo Gerente, en el ámbito de su	Producto	Quetzales recaudados a nivel nacional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	13,296,358.00	14,428,102.00	15,394,879.00	16,461,343.00	17,610,459.00	18,829,572.00
			Indicador de Control - N/A	Auditorías Programadas a Contribuyentes Analizados por GEM	Evento	82	22	23	24	25	26
			Indicador de Control - N/A	Auditorías Terminadas a Contribuyentes Fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, Precios de Transferencia, Gabinete y Comercio Exterior; programadas por la Gerencia, auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	275	275	276	277	278	279
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes Actualizados	95% de Contribuyentes actualizados que representan el 80% de la Recaudación Tributaria	0	1,710.00	1,711.00	1,712.00	1,713.00	1,714.00

1	Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos	respectivo Gerente, en el ámbito de su Competencia, proyectos de resoluciones, providencias e informes, de conformidad con las disposiciones procedimentales establecidas en las leyes tributarias aplicables.	Indicador de Control - N/A	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptados / Monto ajustes dados a conocer previo audiencia	60.00%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes en estado de resolver	85.00%	85.00%	86.00%	87.00%	88.00%	89.00%
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	312,300,000.00	150,000,000.00	151,000,000.00	152,000,000.00	153,000,000.00	154,000,000.00
			Indicador de Control - N/A	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad Monetaria	127,785,334.00	150,000,000.00	166,097,828.00	157,792,935.00	149,903,290.00	149,903,291.00
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la División de Atención al Contribuyente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	94	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - N/A	Visitas de cortesía a Contribuyentes Especiales Medianos	Cantidad de contribuyentes visitados.	N/A	100	125	150	175	200

4.22 GERENCIA REGIONAL CENTRAL

4.22.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia Regional Central	Elaborar para consideración del Gerente Regional Central y/o Subgerente Regional Central, en el ámbito de su competencia, proyectos de resoluciones; providencias; e informes, de conformidad con las disposiciones procedimentales establecidas en las leyes tributarias aplicables.	Producto	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	443	360	365	370	375	380
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes.	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes en estado de resolver	97.00%	96.00%	96.25%	96.50%	96.75%	97.00%
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Cumplir y verificar que las Aduanas ubicadas en el ámbito territorial de su competencia cumplan con las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Aduanas, así como brindarles apoyo administrativo, logístico y de recursos, con el apoyo del Gerente Regional.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	6,789,876.00	7,660,873.00	8,310,141.00	9,053,539.00	9,863,891.00	10,740,482.00
			Indicador de Control - N/A	Destrucciones de mercancías	Casos	40	40	40	40	40	40
			Indicador de Control - N/A	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Central	Unidad Monetaria	119,680,033.00	118,002,000.00	127,157,390.00	129,064,750.00	131,000,721.00	132,965,731.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Express Aéreo	Unidad Monetaria	4,221,203.00	4,720,010.00	5,120,036.00	5,578,058.00	6,077,332.00	6,617,416.00
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles) Aduana Central	Unidad Monetaria	2,508,802.00	2,883,952.00	3,128,370.00	3,408,224.00	3,713,283.00	4,043,277.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Central de Aviación	Unidad Monetaria	38,882.00	38,555.00	41,823.00	45,564.00	49,642.00	54,054.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana de Vehículos	Unidad Monetaria	13,547.00	12,196.00	13,230.00	14,413.00	15,703.00	17,099.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles) Aduana Fardos Postales	Unidad Monetaria	7,442.00	6,160.00	6,682.00	7,280.00	7,931.00	8,636.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido de la Aduana Central - Gestión Posterior-	Promedio ponderado	90	90	90	90	91	91
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Central de Aviación	Promedio ponderado	91	90	90	90	91	91
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana de Vehículos	Promedio ponderado	97	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Express Aéreo	Promedio ponderado	92	92	92	92	92	92
Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Fardos Postales	Promedio ponderado	94	94	94	94	94	94			

			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Central	Promedio ponderado	97	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas (SAMDA) GRC	Evento	7	6	6	6	6	6
			Indicador de Control - SGC	Tiempo de atención al usuario en Aduana Fardos Postales	Minutos	17	16.5	14	14	14	14
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en Aduana de pasajeros que Ingresan al territorio nacional por vía aérea en Aduana Central de Aviación	Horas	0.75	0.65	0.63	0.63	0.63	0.63
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio en días hábiles de la atención de solicitudes en Aduana de Vehículos	Días Hábiles	8	6	6	6	6	6
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la culminación de descarga de la Aduana Express Aéreo	Horas	10	10	9	9	8	8
			Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Central	Horas	14	14	14	13	13	13
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Express Aéreo	Horas	11	11	11	10	10	10
3	División de Fiscalización, Gerencia Regional Central	Realizar en el ámbito de su competencia, acciones de fiscalización a los contribuyentes, incluyendo auditorías de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización y los programas de fiscalización elaborados por la respectiva Gerencia Regional, conforme a la política de selección de contribuyentes a fiscalizar y otras en el ámbito de su competencia.	Producto	Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, masivos, comercio exterior, fiscalización operativa sistematizada; auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	764	345	346	347	348	349
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptados / Monto ajustes dados a conocer previo audiencia	96.00%	75.00%	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Operaciones	Unidad Monetaria	164,000,000.00	87,500,000.00	88,000,000.00	88,500,000.00	89,000,000.00	89,500,000.00
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	56,582	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos.	Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos.	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa.	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas.	100.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización.	Total de eventos publicados en GUATECOMPRAS/ Total de eventos iniciados.	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
			Indicador de Control - SGCE	Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones.	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas	95	96	96	96	96	96
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario (Informática).	Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de soporte técnico prestado.	95	96	96	96	96	96
		Fortalecer las Capacidades de Gestión de la Gerencia Regional Central, tales como: 4)	Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén.	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	2.5	3	3	3	3	3

4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Gerencia Regional Central, tales como: 1) Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las funciones de Apoyo Técnico y de Gestión de Recursos en la Gerencia Regional Central. 2) Aplicar, implementar y ejecutar todas las normas, procedimientos y Actividades de dirección, apoyo técnico y gestión de recursos. 3) Otras funciones y actividades, que en materia de su competencia asigne el Gerente Regional Central.	Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos.	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	1	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía.	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	2	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa.	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras /Total de expedientes atendidos	5.45	10	10	10	10	10
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización.	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	8	15	15	15	15	15
5	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Producto	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	10,402,057	8,934,500.00	9,023,845.00	9,114,083.00	9,205,224.00	9,297,277.00
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Central	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente.	95	95	95	95	95	95
6	División de Recaudación, Gerencia Regional Central	Incrementar de forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región central a través de la detección, control, seguimiento y cobro de los contribuyentes omisos, morosos, subdeclarantes, por medio del análisis científico de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	17,406,379.00	18,562,226.00	19,783,900.00	21,129,482.00	22,575,281.00	24,109,642.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes actualizados	95% de Contribuyentes actualizados que representan el 80% de la Recaudación Tributaria.	N/A	1,396.00	1,510.00	1,510.00	1,510.00	1,510.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes incorporados al RTU (Afilaciones al IVA o ISR)	Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Gerencia.	1,872	1,540.00	1,540.00	1,540.00	1,540.00	1,540.00
			Indicador de Control - N/A	Monto recuperado por Control de Cumplimiento Tributario	Valor monetario	478,313,234.75	465,000,000.00	455,700,000.00	446,586,000.00	437,654,280.00	428,901,194.40
7	División de Operativos Fiscales, Gerencia Regional Central	1. Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emitan los Departamentos de Fiscalización del Proceso Masivos y Comercio Exterior de la Intendencia de Fiscalización. 2. Ejecutar, en el ámbito de su competencia, los programas de fiscalización elaborados por los Departamentos de Fiscalización de Procesos Masivos y Comercio Exterior de la Intendencia de Fiscalización de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización. 3. Realizar Operativos fiscales para verificar el cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras, y en su caso, indicar los procedimientos administrativos respectivos. 4.	Producto	Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Masivos y auditorías complementarias)	Evento	461	840	892	937	984	1,034.00
			Indicador de Control - N/A	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal.	Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal/Auditorías de Gabinete terminadas	58.00%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	N/A	37,500,000.00	38,500,000.00	39,500,000.00	40,500,000.00	41,500,000.00
			Indicador de Control - N/A	Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	27,222	62,728.00	62,729.00	62,730.00	62,731.00	26,732.00
4.22.2 ACCIONES											
No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance				Alcance 2025			Fecha Inicio	Fecha Fin	

1	Proyecto de modernización de imagen Aduana Express Aéreo / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	Consiste en el cambio de imagen de la fachada frontal y lateral del edificio administrativo de la Aduana Express Aéreo, utilizando ACM y vidrio templado, modificación de volumetría. Acción que contempla las siguientes fases: FASE 1: Elaboración del Proyecto Ejecutivo. FASE 2: Procesos administrativos para adjudicación en cualquier modalidad. FASE 3: Proceso de ejecución. FASE 4: Recepciones y liquidaciones.	FASE 2: Proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad.	2/01/2025	30/12/2025
2	Readecuación de espacios para la Aduana Central de Aviación / División de Aduanas, Gerencia Regional Central	El servicio de cerramiento se realizará con base de fibrocemento y muro divisorio de vidrio templado, el cual tiene como finalidad delimitar el área de la Aduana Central de Aviación de la SAT, con el área de fajas de equipaje; así también la habilitación de las áreas de verificación de mercancías y documentos dentro de un área estéril, y las áreas de baños para uso del personal de la Aduana. Acción que contempla las siguientes fases: FASE 1: Elaboración del proyecto ejecutivo. FASE 2: Procesos administrativos para adjudicación en cualquier modalidad. FASE 3: Proceso de ejecución. FASE 4: Recepciones y liquidaciones.	FASE 3: Continuidad de la Ejecución del Contrato FASE 4: Inicio de la Recepción y Liquidación del Contrato	2/01/2025	30/12/2025
3	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparación de edificios, vivienda e instalaciones. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Central	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupa las diferentes Unidades Administrativas que integran la Gerencia Regional Central para el año 2025.		2/01/2025	31/12/2025
4	Estandarización de Imagen en Agencia Tributaria Dubái. / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Central	Incorporación de mejoras para la estandarización de la imagen y diseño institucional del área de atención al contribuyente en la Agencia Tributaria Dubái, para incrementar la satisfacción y facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente, considerando las capacidades de la Agencia Tributaria Dubái.	2/01/2025	29/12/2025

4.23 GERENCIA REGIONAL SUR

4.23.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia Regional Sur	Apoyar a la Gerencia Regional Sur en la emisión de Resoluciones, realización de re liquidaciones, providencias y cualquier tipo de diligencias, para resolver los expedientes de manera oportuna y dentro del plazo legal	Producto	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	175	132	135	138	141	144
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / total de expedientes en estado de resolver	100%	96.00%	96.50%	97.00%	97.50%	98.00%
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la Región Sur con el apoyo del Gerente Regional, bajo supervisión y control del Intendente de Aduanas	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	15742463	17,450,664.00	18,929,626.00	20,623,010.00	22,468,909.00	24,465,690.00
			Indicador de Control - N/A	Destrucciones de mercancías	Casos	89	69	69	69	69	69
			Indicador de Control - N/A	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Sur	Unidad Monetaria	138,953,470.55	185,079,000.00	200,476,930.00	203,484,083.00	206,536,344.00	209,634,389.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Pedro de Alvarado)	Unidad Monetaria	2,001,057.00	2,203,374.00	2,390,112.00	2,603,924.00	2,836,993.00	3,089,113.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Puerto Quetzal)	Unidad Monetaria	12,957,754	14,387,745.00	15,607,122.00	17,003,285.00	18,525,194.00	20,171,502.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana San Cristóbal)	Unidad Monetaria	650,067	715,356.00	775,983.00	845,400.00	921,069.00	1,002,923.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio exterior en miles Aduana Valle Nuevo)	Unidad Monetaria	133,585	144,189.00	156,409.00	170,401.00	185,653.00	202,152.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Pedro de Alvarado	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	96	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Puerto Quetzal	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	93	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana San Cristóbal	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	93	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de la Aduana Valle Nuevo	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	90	90	90	90	90	91

			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas a cargo de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Sur	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	92	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Subastas Realizadas (SAMDA)	Evento	3	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes-PQ	Horas	2	2	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Pedro de Alvarado	Horas	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Puerto Quetzal	Horas	41	40	40	40	40	39
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana San Cristóbal	Horas	1	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Valle Nuevo	Horas	1	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
3	División de Fiscalización, Gerencia Regional Sur	Realizar, en el ámbito de su competencia, acciones de fiscalización a los contribuyentes, incluyendo auditorías de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización y los programas de fiscalización elaborados por la respectiva Gerencia Regional, conforme a la política de selección de contribuyentes a fiscalizar y otras en el ámbito de su competencia.	Producto	Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, masivos, comercio exterior, fiscalización operativa sistematizada; auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	345	336	337	338	339	340
			Indicador de Control - N/A	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal / Auditorías de Gabinete terminadas	56.00%	75.00%	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptados / Monto ajustes dados a conocer previo audiencia	70.00%	65.00%	66.00%	67.00%	68.00%	69.00%
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	34,000,000.00	35,000,000.00	36,000,000.00	37,000,000.00	38,000,000.00	39,000,000.00
			Indicador de Control - N/A	Presencias y Puntos Fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	18,663.00	20,167.00	20,168.00	20,169.00	20,170.00	20,171.00
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	44,428	23,000.00	23,500.00	24,000.00	24,500.00	25,000.00
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	9.06	12	12	11	11	10
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de recursos humanos	Requerimientos atendidos en tiempo/total de requerimientos recibidos	100%	95.00%	96.00%	97.00%	98.00%	99.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas	90%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicados en GUATECOMPRAS / Total de eventos iniciados.	100.00%	90.00%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%
		Desarrollar en el ámbito de su competencia bajo las orientaciones de la Gerencia Regional Sur la	Indicador de Control - SGCE	Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas	100	95	96	97	98	99

4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	las orientaciones de la Gerencia Regional Sur, lo siguiente: 1) Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las funciones de apoyo técnico y gestión de recursos de la Gerencia Regional Sur. 2) aplicar, implementar y ejecutar todas las normas, procedimiento y actividades de dirección, apoyo técnico y gestión de recursos. 3) Otras funciones y actividades, que en materia de su competencia asigne el Gerente Regional Sur.	Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de Soporte Técnico prestado al usuario GRS	Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de soporte técnico prestado.	100.00%	95	96	97	98	100
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	1.56	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	1.84	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	4.47	5	5	5	5	5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	3.22	7	6	5	5	5
5	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Ser una División que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los Derechos, Intereses y Patrimonio de la SAT, proporcionando a la vez asesoría legal, a todas las dependencias que conforman la Gerencia Regional Sur	Producto	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes, los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	2368	2,000.00	2,025.00	2,050.00	2,075.00	2,100.00
			Indicador de Control - N/A	Atención efectiva a contribuyentes o representantes en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Documento	N/D	120	130	135	140	145
			Indicador de Control - N/A	Cumplimiento de ingreso y digitalización de expedientes Legales en la División de Asuntos Jurídicos	Expedientes ingresados y digitalizados	375	410	415	420	425	430
			Indicador de Control - N/A	Mesas Técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Mesas Técnicas Realizadas	70	75	80	85	90	95
			Indicador de Control - N/A	Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Unidad Monetaria	14,829,627.63	13,000,000.00	13,000,050.00	13,000,100.00	13,000,150.00	13,000,200.00
			Indicador de Control - N/A	Resolución emitida por el Órgano Jurisdiccional que finaliza el conflicto tributario, en la División de Asuntos Jurídicos Sur	Documento	122	135	140	145	150	155
6	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Sur	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Producto	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	2189989	1,956,400.00	1,976,000.00	1,996,000.00	2,016,000.00	2,036,000.00
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Sur	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	97	95	95	95	95	95
7	División de Recaudación, Gerencia Regional Sur	Incrementar de forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la Región Sur, a través de la detección, control, seguimiento y cobro a contribuyentes omisos y subdeclarantes, por medio del análisis de datos de declaraciones impuestos, detectando las inconsistencias y ejecutando acciones enfocadas a promover el cumplimiento tributario.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1740000	2,023,650.00	2,155,742.00	2,300,195.00	2,456,390.00	2,622,490.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes actualizados	95% de contribuyentes actualizados que representan el 80% de la recaudación tributaria	N/a	988	1,002.00	1,002.00	1,002.00	1,002.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes incorporados al RTU , afiliados al IVA e ISR	Contribuyentes afiliados a impuestos	560	500	500	500	500	500
			Indicador de Control - N/A	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Monto a recuperar por cumplimiento	73145710.08	70,000,000.00	68,600,000.00	67,228,000.00	65,883,440.00	64,565,771.20

4.23.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Construcción Edificio Módulos Habitacionales Aduana Valle Nuevo, caserío Valle Nuevo Frontera, Jalpatagua, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ampliar la infraestructura del complejo habitacional de la Aduana Valle Nuevo, aprovechando los espacios existentes y brindar al personal asignado en la referida aduana las instalaciones idóneas para un buen descanso. Fase V y VI.	Fase V: Continuar con la recepción del proyecto Construcción Edificio Módulos Habitacionales Aduana Valle Nuevo, caserío Valle Nuevo Frontera, Jalpatagua, Jutiapa. Fase VI: Liquidación de la obra	2/01/2025	31/07/2025
2	Construcción Edificio Módulos Habitacionales, Aduana Pedro de Alvarado, Ciudad Pedro de Alvarado, Moyuta, Jutiapa / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Ampliar la infraestructura del complejo habitacional de la Aduana Pedro Alvarado, aprovechando los espacios existentes y brindar al personal asignado en la referida aduana las instalaciones idóneas para un buen descanso. Fase I, II y III.	Fase I: Elaboración de proyecto ejecutivo Fase II: Elaboración de documentos, plazos administrativos por parte de la Gerencia Administrativa Financiera Fase III: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS	2/01/2025	31/07/2025
3	Implementación de tecnología de Dron para la División de Aduanas de la Gerencia Regional Sur / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Adquisición de la tecnología de Dron como medida contra la defraudación y el contrabando aduanero a través de su capacidad para monitorear áreas remotas o de difícil acceso.	Fase I: Elaboración de proyecto ejecutivo Fase II: Elaboración de documentos, plazos administrativos Fase III: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS	2/01/2025	31/05/2025
4	Implementación de tecnología de Equipo no intrusivo para paquetería en Aduana Valle Nuevo / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Implementación de Tecnología de Equipo no intrusivo para paquetería para el mejoramiento en los controles aduaneros y automatización del proceso de despacho aduanero en la Aduana Valle Nuevo.	Fase I: Elaboración de proyecto ejecutivo Fase II: Elaboración de documentos, plazos administrativos Fase III: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS	2/01/2025	30/06/2025
5	Implementación de tecnología para el control aduanero de las aduanas y Puestos de Control Interinstitucional de la División de Aduanas de la Gerencia Regional Sur / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Implementación de Tecnología de identificación por Radio Frecuencia –RFID- y Tecnología de Bascula Móvil para el mejoramiento en los controles aduaneros y como medida contra la defraudación y el contrabando aduanero	Implementación de Tecnología de identificación por Radio Frecuencia –RFID-: Fase IV: Continuación de la ejecución del contrato Fase V: Liquidación del contrato Tecnología de Bascula Móvil: Fase III: Continuidad de la Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS	2/01/2025	31/12/2025
6	Proyecto de modernización de imagen Aduana San Cristóbal / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Readecuación del sistema eléctrico del edificio administrativo de la Aduana San Cristóbal, así como la instalación de dos equipos de correo neumático y su techo metálico.	Readecuación del sistema eléctrico del edificio administrativo: Fase I: Elaboración de proyecto ejecutivo Fase II: Elaboración de documentos, plazos administrativos Fase III: Publicación en el Sistema GUATECOMPRAS Instalación de techo metálico y dos equipos de correo neumáticos: Fase IV: Continuación de la ejecución del contrato Fase V: Recepción y liquidación del contrato	2/01/2025	31/12/2025
7	Proyecto de modernización de imagen Aduana Pedro de Alvarado / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Readecuación de pasillos, estructura para paso peatonal techado y delimitación del recinto aduanero, cambio de imagen en fachada y readecuación del área administrativa	Readecuación de pasillos: Fase IV: Continuación de la ejecución del contrato Fase V: Recepción y liquidación del contrato Estructura para paso peatonal techado y delimitación del recinto aduanero: Fase I: Elaboración de proyecto ejecutivo Cambio de fachada y readecuación del área administrativa: Fase I: Elaboración de proyecto ejecutivo	2/01/2025	31/12/2025

8	Proyecto de modernización de imagen Aduana Valle Nuevo / División de Aduanas, Gerencia Regional Sur	Cambio de fachada, mejoramiento de áreas exteriores, readecuación del edificio anexo y edificio administrativo de la Aduana Valle Nuevo.	Cambio de fachada: Fase I: Elaboración de proyecto ejecutivo Readecuación de elementos urbanos Fase IV: Continuación de la ejecución del contrato Fase V: Recepción y liquidación del contrato Readecuación del edificio anexo y edificio administrativo Fase IV: Continuación de la ejecución del contrato Fase V: Recepción y liquidación del contrato	2/01/2025	31/12/2025
9	Atención a los requerimientos de mantenimiento de Puestos de Control Interinstitucional / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables los Puestos de Control Interinstitucional de la Gerencia Regional Sur.		1/01/2025	31/10/2025
10	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la GRS / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Sur	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupa las diferentes unidades administrativas que integra la Gerencia Regional Sur		1/01/2025	30/11/2025
11	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos Sur, Fase 3 / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Obtener avances en cada expediente judicial activo que se encuentra en la División de Asuntos Jurídicos Sur.	N/D	3/01/2025	15/12/2025
12	Foros de Discusión Interinstitucional en materia tributaria y aduanera en la División de Asuntos Jurídicos Sur / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Sur	Realizar 2 foros con personal del Ministerio Público, contribuyentes, asesores y público en general.	Realizar 2 Foros con personal del Ministerio Público, Contribuyentes, Asesores y Público en general.	3/01/2025	15/12/2025

4.24 GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE

4.24.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
1	Gerencia Regional Occidente	Ser la encargada de la ejecución y control de las competencias de recaudación, verificación, supervisión y gestión, de acuerdo con las directrices emitidas por los órganos y dependencias con funciones de dirección, de normativas sustantivas, de apoyo técnico y de gestión de recursos, en materia de su competencia y ámbito territorial circunscrito en los	Producto	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	396	260	261	262	263	264
			Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la emisión de la Resolución de Expedientes.	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes en estado de resolver.	100.00%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%
			Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	2,622,919.00	2,968,861.00	3,220,475.00	3,508,568.00	3,822,610.00	4,162,320.00
			Indicador de Control - N/A	Dstrucción de mercancías	Casos	187	165	182	200	220	242
			Indicador de Control - N/A	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Occidente	Unidad Monetaria	24,000,000.00	26,338,000.00	28,932,530.00	29,366,517.00	29,807,014.00	30,254,119.00
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana El Carmen)	Unidad Monetaria	160,046,000.00	192,993.00	209,349.00	228,077.00	248,492.00	270,575.00
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana La Mesilla)	Unidad Monetaria	1,453,000.00	1,599.00	1,735.00	1,890.00	2,059.00	2,242.00

2	División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Brindar apoyo administrativo, logístico y de recursos a las aduanas de la región occidente con el apoyo de la Gerencia Regional, bajo supervisión y control de la Intendencia de Aduanas.	Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana Tecún Umán I)	Unidad Monetaria	6,637,000.00	6,587.00	7,145.00	7,784.00	8,481.00	9,235.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (comercio exterior en miles aduana Tecún Umán II)	Unidad Monetaria	2,413,603,000.00	2,767,682.00	3,002,246.00	3,270,817.00	3,563,578.00	3,880,268.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Tecún Umán I	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del Contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Tecún Umán II	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas a cargo de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Occidente.	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	95	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas	Evento	1	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de autorización de solicitudes de operaciones logísticas en la Aduana Tecún Umán II	Minutos	6	10	10	9	9	8
			Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana El Carmen	Horas	2	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la aduana Tecún Umán II	Horas	3.5	4	3.5	3.5	3.5	3.5
			Indicador de Control - SGC	Total de declaraciones no auto determinadas derivadas del control de la carga en Aduana Tecún Umán I.	Documentos Emitidos	9,649	9,500.00	9,548.00	10,311.00	11,135.00	12,025.00
3	División de Fiscalización, Gerencia Regional Occidente	SAT fiscalizará de forma transparente bajo análisis de riesgos sectoriales a través del uso de gobierno de datos y propiciar fiscalizaciones asertivas para obtener una percepción de riesgo en los contribuyentes para elevar la recaudación e incentivar el cumplimiento voluntario.	Producto	Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, masivos, comercio exterior, fiscalización operativa sistematizada; auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	580	500	501	502	503	504
			Indicador de Control - N/A	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal.	Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal / Auditorías de Gabinete terminadas "Audencia, Defraudación y con cobro efectivo"	90.00%	80.00%	81.00%	82.00%	83.00%	84.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptados / Monto ajustes dado a conocer previo audiencia	86.00%	75.00%	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudo por el Control y Fiscalización de Obligaciones.	Unidad Monetaria	53,500,000.00	35,000,000.00	36,000,000.00	37,000,000.00	38,000,000.00	39,000,000.00
			Indicador de Control - N/A	Presencias y puntos fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	22,584.00	36,335.00	36,336.00	36,337.00	36,338.00	36,339.00
			Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	30,000	28,000.00	30,000.00	32,000.00	34,000.00	35,000.00
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de Recursos Humanos	Requerimientos atendidos en tiempo/Total de requerimientos recibidos	99.97%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total, de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas	100.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicados en GUATECOMPRAS / Total de eventos iniciados	100.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGCE	Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas	100	95	100	100	100	100

4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Desarrollar en el ámbito de su competencia bajo las orientaciones de la Gerencia Regional Occidente, lo siguiente: 1) Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las funciones de apoyo técnico y gestión de recursos de la Gerencia Regional Occidente. 2) aplicar, implementar y ejecutar todas las normas, procedimiento y actividades de dirección, apoyo técnico y gestión de recursos. 3) Otras funciones y actividades, que en materia de su competencia asigne el Gerente Regional Occidente. Para desarrollar las funciones de administración financiera, la División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos de las Gerencias Regionales Sur, Occidente y Nororiente cuneta con la Sección Administrativa Financiera. (Artículo 76 de la Resolución de Superintendente 467-2007)	Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de soporte técnico prestado al usuario de la GRO	Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de soporte técnico prestado	98.04	95	96	97	98	100
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumo de Almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	2	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	2	2	2	2	2	2
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad Cotización	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	20.25	15	15	15	15	15
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	5.15	5	5	3	3	3
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	6.77	8	7	5	5	5
5	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Ser una División que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los derechos, intereses y patrimonio de la SAT, proporcionando a la vez asesoría legal, a todas las dependencias que conforman la Gerencia Regional Occidente.	Producto	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes, los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	1,700	1,800.00	1,850.00	1,900.00	1,950.00	2,000.00
			Indicador de Control - N/A	Atención efectiva a contribuyente o representantes en la División de Asuntos Jurídicos	Documento	N/D	120	130	135	140	145
			Indicador de Control - N/A	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes legales en la División de Asuntos Jurídicos	Expedientes ingresados y digitalizados	441	410	415	420	425	430
			Indicador de Control - N/A	Mesas técnicas en la División de Asuntos Jurídicos	Mesas Técnicas realizadas	80	80	85	90	95	100
			Indicador de Control - N/A	Monto recuperado en la División de Asuntos Jurídicos	Documento	12,000,000.00	13,000,000.00	13,100,000.00	13,200,000.00	13,300,000.00	13,400,000.00
			Indicador de Control - N/A	Resolución emitida por el órgano jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario	Unidad Monetaria	155	140	145	150	155	160
6	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Producto	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	2,113,261	2,134,000.00	2,155,340.00	2,176,893.00	2,198,662.00	2,220,649.00
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Occidente	Promedio Ponderado de Satisfacción del Contribuyente	97	95	95	95	95	95

7	División de Recaudación, Gerencia Regional Occidente	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región occidente a través de la detección, control, seguimiento y cobro de contribuyentes omisos, morosos y sub-declarantes, por medio del análisis científico de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	2,096,517.00	2,380,268.00	2,534,584.00	2,703,563.00	2,885,819.00	3,079,626.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes actualizados	95% de Contribuyentes actualizados que representan el 80% de la Recaudación Tributaria	N/A	969	1,035.00	1,035.00	1,035.00	1,035.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes incorporados al RTU (Afiliaiones al IVA e ISR)?	Contribuyentes afiliados a Impuestos por acciones realizadas por la Gerencia	1,058	1,060.00	1,060.00	1,060.00	1,060.00	1,060.00
			Indicador de Control - N/A	Monto Recuperado por Control de Cumplimiento Tributario	Unidad monetaria	75,622,562.00	70,000,000.00	68,600,000.00	67,228,000.00	65,883,440.00	64,565,771.20

4.24.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Ampliación Puerto Fronterizo Ing. Juan Luis Lizarralde Arrillaga, Km. 251 Ayutla, San Marcos / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	El Proyecto consiste en la Ampliación de carriles, Implementación de Garitas, Ampliación del área del circuito especializado para vehículos y maquinaria, Bodegas para mercancías en decomiso y abandono, Circuito de caminamiento y paso techado, Oficina de protección, control y registro de accesos, Áreas de estacionamiento, Iluminación industrial, Mantenimiento de vías de circulación existente, Sistema contra incendios y Diseño de instalaciones para parqueo automatizado. Para la ejecución de este proyecto, se establecen los siguientes lotes: Lote 1, Ampliación de vías circuito especializado para vehículos y maquinaria y obras auxiliares; Lote 2: Bodegas para mercancías en decomiso y abandono y mejoramiento de vías existentes. Esta acción contempla las siguientes fases: FASE 1: Análisis preliminar del proyecto. FASE 2: Elaboración de proyecto ejecutivo; FASE 3: gestión de permiso y/o licencia ante Instituciones del Estado; FASE 4: gestión para Evaluación Técnica del expediente del proyecto ante SEGEPLAN; FASE 5: proceso administrativo para la adjudicación en cualquier modalidad; FASE 6: ejecución del contrato; FASE 7: recepción y liquidación del contrato.	FASE 5: proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad. FASE 6: inicio de la ejecución del contrato.	2/01/2025	22/12/2025
2	Proyecto de modernización de Aduana Tecún Umán I / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Seguimiento a las ejecuciones físicas de modernización, remodelación del sistema eléctricos del complejo habitacional, reparación de andenes, de importación y exportación, instalación de topes de hule en los andenes. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Especificaciones Técnicas; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Proceso administrativo en cualquier modalidad; Fase 5: Proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	FASE 6. Ejecución del Contrato. FASE 7. Inicio de Recepciones y Liquidaciones.	2/01/2025	30/12/2025
3	Proyecto de modernización de la Aduana Tecún Umán II / División de Aduanas, Gerencia Regional Occidente	Seguimiento a las ejecuciones físicas de modernización, paso techado fase II, fachadas, readecuación y mejoramiento del sistema eléctrico del área administrativa, techo de garita, colocación de malla en paso techado. Esta acción contempla las siguientes fases: Fase 1: Análisis preliminar del proyecto; Fase 2: Elaboración de Especificaciones Técnicas; Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado; Fase 4: Proceso administrativo en cualquier modalidad; Fase 5: Proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; Fase 6: Ejecución del Contrato; Fase 7: Recepción y Liquidación del Contrato.	FASE 6. Ejecución del Contrato. FASE 7. Inicio de Recepciones y liquidaciones.	2/01/2025	30/12/2025
4	Atención a los requerimientos de mantenimiento de Puesto de Control Interinstitucional. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones del Puesto de Control Interinstitucional de Pajapita San Marcos.		2/01/2025	30/09/2025
5	Atención a los requerimientos de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Occidente. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las diferentes Unidades Administrativas que integran la Gerencia Regional Occidente para el año 2025.		3/02/2025	31/12/2025

6	Habilitación de ascensor en el edificio sede de la Gerencia Regional Occidente. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Continuidad en las gestiones administrativas relacionadas con la publicación en el Sistema GUATECOMPRAS para la habilitación de un ascensor en el edificio sede en la Gerencia Regional Occidente.	Continuación del proceso administrativo para la publicación en el sistema GUATECOMPRAS	2/01/2025	31/03/2025
7	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar mínimo de infraestructura en inmuebles de la SAT / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	Realizar las mejoras necesarias en la infraestructura física de los inmuebles de la Gerencia Regional Occidente, a efecto que estos cumplan con el estándar mínimo de infraestructura definido institucionalmente.		2/01/2025	29/08/2025
8	Plantas Generadoras de Energía Eléctrica para uso en la Gerencia Regional Occidente. / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Occidente	La adquisición de 14 plantas generadoras de energía eléctrica con potencias que van de 25 a 150 KVA, responde a la necesidad de suministrar energía y asegurar la continuidad de actividades institucionales garantizando la atención de los contribuyentes y la operación aduanera en los inmuebles: Oficinas Tributarias de Huehuetenango, Totonicapán, Quiché, Sololá y San Marcos y las Aduanas Tecún Umán I y Tecún Umán II. Esta acción contempla las siguientes fases: FASE 1: análisis preliminar del Proyecto; FASE 2: elaboración del Proyecto Ejecutivo; FASE 3: proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad; FASE 4: ejecución del Contrato; FASE 5: recepción y liquidación del Contrato.	Fase 3: Continuidad del proceso administrativo para la adjudicación en cualquier modalidad Fase 4: Inicio de ejecución del Contrato	5/01/2025	31/07/2025
9	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, en la División de Asuntos Jurídicos, Fase 3 / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	Obtener avances en cada expediente judicial activo que se encuentra en la División de Asuntos Jurídicos Occidente.	1. Verificación e impresión de cartera de expedientes legales activos por mandatario 2. Elaboración de documentos legales o procesales en expedientes 3. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de enero a junio 2025 4. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de julio a diciembre 2025	3/01/2025	15/12/2025
10	Foros de Discusión Interinstitucional en materia Tributaria y Aduanera en las Divisiones de Asuntos Jurídicos Occidente / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Occidente	2 Foros a implementarse entre SAT, contribuyentes, asesores y público en general.	1. Presentación y discusión de criterios administrativos y jurisdiccionales firmes 2. Elaboración de respuestas a peticiones de los contribuyentes o responsables 3. Presentación de informe semestral	2/01/2025	15/12/2025
11	Estandarización de Imagen Delegación El Carmen / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Incorporación de mejoras para la estandarización de la Imagen y diseño institucional del área de atención al contribuyente en la Delegación Tributaria El Carmen, para incrementar la satisfacción y facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente, considerando las capacidades de la Delegación El Carmen	2/01/2025	29/12/2025
12	Estandarización de Imagen Agencia Tributaria Malacatan / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Occidente	Incorporación de mejoras para la estandarización de la Imagen y diseño institucional del área de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Malacatán, para incrementar la satisfacción y facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente, considerando las capacidades de la Agencia Tributaria Malacatán	2/01/2025	29/12/2025

4.25 GERENCIA REGIONAL NORORIENTE

4.25.1 PLAN OPERATIVO ANUAL

No	Departamento	Objetivo Operativo	Tipo	Nombre Indicador	Unidad de Medida	Valor de Cierre 2024	Meta para el 2025	Meta para el 2026	Meta para el 2027	Meta para el 2028	Meta para el 2029
	Gerencia Regional	Apoyar a la Gerencia en la formulación de proyectos de resoluciones, diligencias para mejor resolver, reliquidaciones, providencias, oficios,	Producto	Resoluciones emitidas durante el proceso administrativo, en expedientes de contribuyentes fiscalizados	Documento	179	132	133	134	135	136

1	Gerencia Regional Nororiente	informes, entre otros; aplicando las normas y procedimientos administrativos establecidos en el Código Tributario y la legislación aduanera, en materia de su competencia.	Indicador de Control - N/A	Eficiencia en la emisión de la resolución de expedientes	Expedientes resueltos en el plazo legal establecido / Total de expedientes en estado de resolver	97.32%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%	96.00%
2	División de Aduanas, Gerencia Regional Nororiente	Cumplir y verificar que las aduanas ubicadas en el ámbito territorial de su competencia cumplan con las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Aduanas, así como brindarles apoyo administrativo, logístico y de recursos, con el apoyo del Gerente Regional.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Comercio Exterior en miles)	Unidad monetaria	6,749,135.00	7,651,902.00	8,300,408.00	9,042,936.00	9,852,340.00	10,727,904.00
			Indicador de Control - N/A	Destrucción de mercancías	Casos	432	70	70	70	70	70
			Indicador de Control - N/A	Monto recaudado por concepto de medidas administrativas, División de Aduanas de la Gerencia Regional Nororiente	Unidad Monetaria	122817672.3	139,876,000.00	148,832,980.00	151,065,474.00	153,331,456.00	155,631,427.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Puerto Barrios)	Unidad Monetaria	2,445,949.00	2,849,898.00	3,091,430.00	3,367,979.00	3,669,436.00	3,995,534.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Puerto Barrios.	Promedio ponderado de satisfacción al contribuyente	98	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en las subastas a cargo de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono (SAMDA) de la Región Nororiente.	Promedio ponderado de satisfacción al contribuyente	90	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla	Horas	15	15	15	14	14	13
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Corinto)	Unidad Monetaria	343966	388,175.00	421,073.00	458,741.00	499,802.00	544,218.00
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada El Florido)	Unidad Monetaria	102,850.00	115,987.00	125,817.00	137,072.00	149,341.00	162,613.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana La Ermita)	Unidad Monetaria	83,635.00	92,270.00	100,090.00	109,044.00	118,804.00	129,362.00
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Melchor de Mencos)	Unidad Monetaria	10,335.00	9,161.00	9,937.00	10,826.00	11,795.00	12,844.00
			Indicador de Control - SGC	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Santo Tomás de Castilla)	Unidad Monetaria	3,739,344.00	4,170,381.00	4,523,825.00	4,928,512.00	5,369,647.00	5,846,840.00
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Tikal)	Unidad Monetaria	40	48	52	57	62	67
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana El Ceibo)	Unidad Monetaria	1,683.00	2,021.00	2,192.00	2,388.00	2,602.00	2,833.00
			Indicador de Control - N/A	Quetzales recaudados (Comercio Exterior en miles Aduana Integrada Agua Caliente)	Unidad Monetaria	21,333.00	23,961.00	25,992.00	28,317.00	30,851.00	33,593.00
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana La Ermita	Promedio ponderado de satisfacción al contribuyente	92	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio recibido en la Aduana Santo Tomás de Castilla.	Promedio ponderado de satisfacción al contribuyente	93	95	95	95	95	95
			Indicador de Control - SGC	Subastas realizadas (SAMDA) en la Gerencia Regional Nororiente.	Evento	5	4	4	4	4	4
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Puerto Barrios.	Horas	3	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la emisión de la resolución de aceptación de faltantes y sobrantes Aduana Santo Tomás de Castilla.	Horas	2	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Agua Caliente	Horas	1	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada Corinto.	Horas	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Integrada El Florido	Horas	0.5	1	1	1	1	1			

			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana La Ermita.	Horas	0.5	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - N/A	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Melchor de Mencos.	Horas	0.5	1	1	1	1	1
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio para la verificación física documental de la Aduana Puerto Barrios.	Horas	11	10	11	11	11	11
3	División de Fiscalización, Gerencia Regional Nororiente	1) Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Fiscalización; 2) Ejecutar, en el ámbito de su competencia, los programas de fiscalización elaborados por la Intendencia de Fiscalización de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización	Producto	Auditorías terminadas a contribuyentes fiscalizados (Programadas por la Intendencia: Selectivas, masivos, comercio exterior, fiscalización operativa sistematizada; auditorías complementarias y diligencias para mejor resolver)	Evento	450	451	452	453	454	455
			Indicador de Control - N/A	Efectividad en la Ejecución de Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal	Auditorías de Gabinete terminadas con interés fiscal/ Auditorías de Gabinete terminadas "Audencia, Defraudación y con cobro efectivo"	55.00%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%
			Indicador de Control - N/A	Eficacia en la Resolución de Conflictos Tributarios	Total ajustes aceptados / Monto ajustes dados a conocer previo audiencia	60.00%	75.00%	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%
			Indicador de Control - N/A	Monto de Recaudado por el Control y Fiscalización de Obligaciones	Unidad Monetaria	25,000,000.00	35,000,000.00	35,000,000.01	35,000,000.02	35,000,000.03	35,000,000.04
			Indicador de Control - N/A	Presencias y Puntos Fijos a contribuyentes con establecimientos comerciales activos	Cantidad de acciones realizadas	19,727.00	19,728.00	19,729.00	19,730.00	19,731.00	19,732.00
4	División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororiente	Desarrollar en el ámbito de su competencia bajo las orientaciones de la Gerencia Regional Nororiente, lo siguiente: 1) Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las funciones de apoyo técnico y de gestión de recursos en la Gerencia Regional Nororiente. 2) Aplicar, implementar y ejecutar todas las normas, procedimientos y actividades de dirección, apoyo técnico y gestión de recursos. 3) Otras funciones y actividades, que en materia de su competencia asigne el Gerente Regional Nororiente. Para desarrollar las funciones de administración financiera. la División de Apoyo	Producto	Gestiones administrativas y financieras atendidas, a nivel Regional	Documento	32000	34,600.00	34,800.00	35,000.00	35,200.00	35,400.00
			Indicador de Control - SGC	Eficiencia en la atención de los requerimientos de recursos humanos	Requerimientos atendidos en tiempo/Total de requerimientos recibidos	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Total de gestiones de compras finalizadas/Total de gestiones iniciadas	100%	91.00%	92.00%	93.00%	94.00%	95.00%
			Indicador de Control - SGC	Nivel de cumplimiento en las gestiones de compras y contrataciones con la modalidad de Cotización	Total de eventos publicados en GUATECOMPRAS / Total de eventos iniciados.	100%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%
			Indicador de Control - SGCE	Percepción de los proveedores participantes con respecto al comportamiento ético del personal de la SAT, relacionado con el proceso de compras y contrataciones	Promedio de puntos obtenidos por las encuestas respondidas	100	95	97	98	100	100
			Indicador de Control - SGC	Satisfacción del servicio de Soporte Técnico prestado al usuario GRN	Promedio de puntuación de satisfacción del servicio de soporte técnico prestado.	98.52	95	96	97	98	100
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de insumos de Almacén	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de insumos de almacén hasta la entrega de los insumos (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	2	3	3	3	3	3
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de atención en las solicitudes de Vehículos	Sumatoria de los tiempos utilizados para la atención de las solicitudes de vehículos hasta la entrega del vehículo al solicitante (en días hábiles) / Total de solicitudes atendidas	2	2	2	2	2	2

		Técnico y Gestión de Recursos de las Gerencias Regionales Sur, Occidente y Nororiente cuenta con la Sección Administrativa Financiera. (Artículo 76 de la Resolución de Superintendente 467-2007)	Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad Cotización	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente para compra por Cotización hasta el envío al Despacho del Superintendente para consideración de poder continuar con el proceso / Total de expedientes atendidos	10	12	10	10	10	10
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra de Baja Cuantía	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras que no superen de Q25,000.00) hasta su adjudicación / Total de expedientes atendidos	5	5	5	5	5	5
			Indicador de Control - SGC	Tiempo promedio de revisión y conformación de expedientes para compras y contrataciones con la modalidad de Compra Directa	Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la recepción del expediente (de compras mayores de Q25,000.00 y que no superen los Q90,000.00) hasta su publicación en Guatecompras / Total de expedientes atendidos	8	9	10	10	10	10
5	División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororiente	Ser una división que represente y defienda con profesionalismo, objetividad y transparencia los derechos, intereses y patrimonio de la SAT, proporcionando a la vez asesoría legal, a todas las dependencias que conforman la Gerencia Regional Nororiente.	Producto	Acciones legales para el diligenciamiento de los procesos judiciales en donde participa SAT y contribuyentes, los cuales son tramitados ante los órganos jurisdiccionales	Documento	3270	2,200.00	2,300.00	2,400.00	2,500.00	2,600.00
			Indicador de Control - N/A	Atención efectiva a contribuyente o representantes en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Documento	N/D	120	130	140	150	160
			Indicador de Control - N/A	Cumplimiento en el ingreso y digitalización de expedientes legales en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Expedientes ingresados y digitalizados	470	410	420	430	440	450
			Indicador de Control - N/A	Mesas técnicas en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Mesas Técnicas realizadas	91	80	85	90	95	100
			Indicador de Control - N/A	Monto Recuperado en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Unidad Monetaria	13,005,189.47	13,000,000.00	13,100,000.00	13,200,000.00	13,300,000.00	13,400,000.00
			Indicador de Control - N/A	Resolución emitida por el órgano jurisdiccional que pone fin al conflicto tributario en la División de Asuntos Jurídicos Nororiente	Documento	192	140	145	150	155	160
6	División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororiente	Orientar e informar a los contribuyentes y usuarios en las oficinas, agencias y delegaciones tributarias, garantizando que el servicio que se brinde se realice de forma eficiente.	Producto	Gestiones de los contribuyentes atendidas a través de la modalidad presencial, no presencial y virtual a nivel regional	Registro	2,850,000	2,727,000.00	2,754,270.00	2,781,813.00	2,809,631.00	2,837,727.00
			Indicador de Control - N/A	Satisfacción del contribuyente respecto al servicio de las Oficinas, Agencias y Delegaciones Tributarias de la Región Nororiente	Promedio ponderado de satisfacción del contribuyente	96	95	95	95	95	95
7	División de Recaudación, Gerencia Regional Nororiente	Incrementar en forma sostenida la recaudación de impuestos internos de la región nororiente a través de la detección, control, seguimiento y cobro de contribuyentes omisos, morosos y sub-declarantes, por medio del análisis científico de datos de declaraciones de impuestos, detectando inconsistencias y ejecutando acciones a promover el cumplimiento.	Producto	Quetzales recaudados a nivel regional (Tributos internos en miles)	Unidad monetaria	1702385	1,855,284.00	1,975,202.00	2,106,390.00	2,248,097.00	2,398,720.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes actualizados	95% de Contribuyentes actualizados que representan el 80% de la Recaudación Tributaria	N/D	960	1,078.00	1,078.00	1,078.00	1,078.00
			Indicador de Control - N/A	Contribuyentes incorporados al RTU, afiliados al IVA e ISR	Contribuyentes afiliados a impuestos por acciones realizadas por la Gerencia.	535	500	500	500	500	500
			Indicador de Control - N/A	Monto recuperado por control de cumplimiento tributario	Unidad Monetaria	78155055	70,000,000.00	68,600,000.00	67,228,000.00	65,883,440.00	64,565,771.20

4.25.2 ACCIONES

No	Nombre de la acción	Descripción y Alcance	Alcance 2025	Fecha Inicio	Fecha Fin
----	---------------------	-----------------------	--------------	--------------	-----------

1	Adquisición de un bien inmueble para la Aduana Melchor de Mencos. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Adquirir un terreno para la construcción de un módulo habitacional para el personal de la aduana Melchor de Mencos.	Fase 4. Solicitud del Dictamen Jurídico y Minuta de escritura traslativa de dominio. Fase 5. Traslado del Expediente al Despacho del Superintendente para conocimiento de las acciones realizadas y sean enviadas al Directorio de la SAT.	2/01/2025	30/04/2025
2	Construcción Edificio Módulos Habitacionales Aduana El Florido, Caserío El Florido, Camotán, Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Dar continuidad al proyecto de construcción de Módulos Habitacionales Aduana El Florido	Fase 6. Continuidad de la Publicación en el Sistema Guatecompras, Adjudicación o no adjudicación y aprobación, improbación de lo actuado por la Junta de Licitación o prescindir. Fase 7. Elaboración de Contrato Fase 8. Inicio de la Ejecución del Contrato Fase 9. Seguimiento Administrativo de la Ejecución del Contrato.	2/01/2025	14/07/2025
3	Construcción Edificio Módulos Habitacionales Aduana La Ermita, Aldea Anguiatú, Concepción Las Minas Chiquimula. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Dar continuidad al proyecto de construcción de Módulos Habitacionales Aduana La Ermita	Fase 6. Ejecución del Contrato. Fase 7. Recepción y Liquidación del Proyecto.	2/01/2025	30/12/2025
4	Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de Infraestructura de los Puestos de Control Interinstitucional / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables los Puestos de Control Interinstitucional de la Gerencia Regional Nororient		3/02/2025	31/10/2025
5	Proyecto de Modernización de Imagen Aduana La Ermita. / División de Aduanas, Gerencia Regional Nororient	Cambio de imagen en fachadas del edificio administrativo y edificio de archivo, utilizando materiales modernos que mejoran la imagen institucional de la SAT, se brinda protección a los taludes contiguos al nuevo módulo habitacional; se amplía los espacios para almacenamiento de archivo documental y se repara la carpeta de rodadura frente al andén de verificación inmediata de mercancías.	Fase 1. Análisis preliminar del proyecto. Fase 2: Elaboración del Proyecto Ejecutivo. Fase 3: Gestión de permisos y/o licencias ante Instituciones del Estado. FASE 4: Proceso administrativo para adjudicación en cualquier modalidad.	2/01/2025	22/12/2025
6	Atención de requerimiento de mantenimiento y reparaciones de edificios, viviendas e instalaciones de la Gerencia Regional Nororient / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororient	Realizar las actividades necesarias para mantener en condiciones aceptables las instalaciones que ocupan las diferentes unidades administrativas que integran la Gerencia Regional Nororient.		1/01/2025	30/11/2025
7	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar de infraestructura en inmuebles de la SAT que se encuentran por debajo del estándar mínimo / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororient	Realizar las mejoras necesarias en la infraestructura física de los inmuebles de la Gerencia Regional Nororient, a efecto que éstos cumplan con el estándar mínimo de la infraestructura, definido por la institución.		2/01/2025	19/12/2025
8	Mejora y avance en el cumplimiento del estándar de infraestructura en inmuebles de la SAT que se encuentran por debajo del estándar mínimo / División de Apoyo Técnico y Gestión de Recursos, Gerencia Regional Nororient	Realizar las mejoras necesarias en la infraestructura física de los inmuebles de la Gerencia Regional Nororient, a efecto que éstos cumplan con el estándar mínimo de la infraestructura, definido por la institución.		2/01/2025	19/12/2025

9	Diligenciamiento semestral del total de expedientes legales activos, fase 3 en la División de Asuntos Jurídicos / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororient	Identificación del eficaz y oportuno diligenciamiento de expedientes legales	1. Verificación e impresión de cartera de expedientes legales activos por mandatario 2. Elaboración de documentos legales o procesales en expedientes 3. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de enero a junio 2025 4. Presentación de informe a la máxima autoridad de la IAJ sobre el diligenciamiento de expedientes realizados de julio a diciembre 2025	3/01/2025	15/12/2025
10	Foros de Discusión Interinstitucional en materia Tributaria y Aduanera en la División de Asuntos Jurídicos Nororient / División de Asuntos Jurídicos, Gerencia Regional Nororient	Realizar 2 foros con personal del Ministerio Público, contribuyentes, asesores y público en general	Presentación y discusión de criterios administrativos y jurisdiccionales firmes Elaboración de respuestas a peticiones de los contribuyentes o responsables Presentación de informe semestral	2/01/2025	15/12/2025
11	Estandarización de Imagen Oficina Tributaria Chiquimula / División de Atención al Contribuyente, Gerencia Regional Nororient	Incorporación de mejoras para la estandarización del área de atención al contribuyente de la Oficina Tributaria Chiquimula, para mejorar la Imagen Institucional con la finalidad de garantizar la satisfacción y facilitación de gestiones a los contribuyentes.	Mejoras en las áreas de atención al contribuyente considerando las capacidades de la Oficina Tributaria Chiquimula.	2/01/2025	30/09/2025



Contribuyendo por el país que todos queremos



www.sat.gob.gt