

DEPARTAMENTO DE FINANZAS PÚBLICAS



FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

## Guatemala

# Informe de Evaluación del Desempeño TADAT

Antonio Ansón, Mónica Calijuri, Mark Gallagher, Udo Lautenbacher y  
Juan F. Redondo



## Departamento de Finanzas Públicas

Diciembre 2017

### TADAT Partners:



El presente informe contiene asesoramiento técnico brindado por los funcionarios del Fondo Monetario Internacional a las autoridades de Guatemala (el “beneficiario de la AT”), en respuesta a su solicitud de asistencia técnica (AT). El FMI podrá divulgar este informe (en su totalidad o en parte) o resúmenes del mismo a los directores ejecutivos del FMI y al personal de sus oficinas, así como a otros organismos o dependencias del beneficiario de la AT, y al personal técnico del Banco Mundial, otros proveedores de asistencia técnica y donantes con interés legítimo que lo soliciten, a menos que el beneficiario de la AT objete expresamente dicha divulgación (véanse las directrices operativas para la divulgación de información sobre asistencia técnica—

<http://www.imf.org/external/np/pp/eng/2013/061013.pdf>). La divulgación de este informe (en su totalidad o en parte) o resúmenes del mismo a terceros ajenos al FMI que no sean organismos o dependencias del beneficiario de la asistencia técnica ni personal técnico del Banco Mundial, otros proveedores de AT y donantes con interés legítimo, requerirá el consentimiento explícito del beneficiario de la AT y del Departamento de Finanzas Públicas del FMI.

Índice	Página
PREÁMBULO.....	5
ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS.....	15
A. Perfil del País.....	15
B. Cuadros de Datos.....	15
C. Situación Económica.....	16
D. Impuestos Principales.....	16
E. Marco Institucional.....	17
F. Intercambio de Información Internacional.....	18
III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADOS DEL DESEMPEÑO.....	19
A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados.....	19
B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgo.....	21
C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario.....	25
D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos.....	29
E. ARD 5: Pago oportuno de impuestos.....	31
F. ARD 6: Exactitud de la información declarada.....	36
G. ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios.....	40
H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación.....	43
I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia.....	46

#### Cuadros

1. Guatemala: Resumen de la evaluación de desempeño de TADAT.....	9
2. Evaluación del A1-1.....	19
3. Evaluación del A1-2.....	21
4. Evaluación del A2-3.....	22
5. Evaluación del A2-4.....	23
6. Evaluación del A2-5.....	24
7. Evaluación del A2-6.....	25
8. Evaluación del A3-7.....	26
9. Evaluación del A3-8.....	27
10. Evaluación del A3-9.....	28
11. Evaluación del A4-10.....	30
12. Evaluación del A4-11.....	31
13. Evaluación del A5-12.....	32
14. Evaluación del A5-13.....	33
15. Evaluación del A5-14.....	33
16. Evaluación del A5-15.....	35
17. Evaluación del A6-16.....	37
18. Evaluación del A6-16.....	38
19. Evaluación del A6-18.....	39

20. Evaluación del A7-19 .....	40
21. Evaluación del A7-20 .....	42
22. Evaluación del A7-21 .....	42
23. Evaluación del A8-22 .....	44
24. Evaluación del A8-23 .....	44
25. Evaluación del A8-24 .....	45
26. Evaluación del A9-25 .....	47
27. Evaluación del A9-26 .....	48
28. Evaluación del A9-27 .....	49
29. Evaluación del A9-28 .....	50

#### Gráfico

1. Guatemala: Distribución de las calificaciones de desempeño .....	13
---	----

#### Anexos

I. Marco de TADAT .....	51
II. Guatemala: Situación actual del país .....	54
III. Cuadros de Datos .....	56
IV. Organigrama .....	70
V. Fuentes de las Evidencias .....	71

## **PREÁMBULO**

Se realizó una evaluación del sistema de administración tributaria de Guatemala durante el período 27/09/2017 a 10/10/2017 utilizando la Herramienta de Diagnóstico para la Evaluación de la Administración Tributaria (TADAT). TADAT proporciona una base de referencia de evaluación del desempeño de la administración tributaria que puede utilizarse para determinar las prioridades de las reformas y, con evaluaciones sucesivas, resaltar los logros de dichas reformas.

El equipo evaluador estuvo compuesto por: Antonio Ansón del Departamento de Finanzas Públicas del FMI (FAD) y líder de la misión; Mónica Calijuri, del Secretariado de TADAT; Mark Gallagher, de la Oficina del Tesoro de EEUU (OTA); Juan F. Redondo, jefe de la misión española en CIAT; y Udo Lautenbacher de USAID. El equipo contó con el apoyo incondicional de Conchita Carrera desde la SAT (experto residente de FAD), que agradecemos.

El equipo de evaluación expresa su agradecimiento al Superintendente de la SAT, Juan Francisco Solórzano Foppa, a las directoras de la SAT, a los intendentes y gerentes y a todo el personal de la SAT por su apoyo y activa participación durante la evaluación TADAT. El esfuerzo y dedicación mostrado para cumplir con los requerimientos de la misión ha sido excepcional. Agradecemos a todo el equipo de la SAT y especialmente al Sr. intendente de Recaudación y Gestión D. Abel Cruz; a la Sra. Gerente Regional de Occidente Dña. Irma Citalán y a su equipo; a la Sra. Gerente de Planificación Dña. Oty Farfán; a Zuly, Milton, Alejandra, Sofia y Vicky por todo su apoyo a la misión, sin olvidar al Sr. Johny y a Víctor.

Un informe de evaluación de desempeño (IED) fue presentado al equipo directivo de la SAT en la reunión final del 10 de octubre. Las observaciones por escrito recibidas de la SAT han sido tenidas en cuenta por el equipo de evaluación y reflejadas en esta versión final del informe, según corresponde, y aprobado por la Secretaria de TADAT.

## ABREVIATURAS Y SIGLAS

ARD	Área de Resultado de Desempeño
ASIM	Asociación de Importadores de Motocicletas
BEPS	Erosión de Base y Beneficios de la OCDE
CC	Cuenta Corriente
CIAT	Centro Interamericano de Administraciones Tributarias
CICIG	Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala
DPI	Documento Personal de Identificación
FAD	Departamento de Asuntos Fiscales
FISAT	Sistema Informático de Fiscalización
FMI	Fundo Monetario Internacional
IGSS	Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social
ISR	Impuesto sobre la Renta
IRPF	Impuesto a la renta de las personas físicas
IRPJ	Impuesto a la renta de las personas jurídicas
IEvD	Informe de Evaluación del Desempeño
IVA	Impuesto al valor agregado
MINED	Ministerio de Educación
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
NIT	Número de Identificación Tributaria
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
POA	Plan Operativo Anual
RENAP	Registro Nacional de las Personas
RIF	Retención de ingresos en la fuente por el empleador
RTU	Registro Tributario Unificado
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada
TADAT	Herramienta de Diagnóstico para la Evaluación de la Administración Tributaria
USAID	United States Agency for International Development

## RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación TADAT de Guatemala, así como la identificación de las principales fortalezas y debilidades.

Esta evaluación captura y mide los resultados de las áreas claves de la SAT en relación con las buenas prácticas internacionales, basándose en las evidencias que se han puesto a disposición del equipo de evaluación. La SAT ha comenzado un proceso de transformación institucional que no tardará en presentar resultados si se enfoca en la implementación de prácticas modernas de administración tributaria. Particularmente llamativo es el avance en las áreas de transparencia y rendición de cuentas, pilares de las políticas de renovación interna de la institución.

Como se recoge en el resumen de fortalezas y debilidades que se expone a continuación, en una parte de las áreas ya están implementadas las buenas prácticas internacionales, mientras que, en el resto, se está avanzando en esta dirección.

### Fortalezas

- El alcance, actualidad y acceso a la información por el contribuyente
- La presentación electrónica de declaraciones, que alcanza el cien por ciento para los principales impuestos a través del sistema Declaraguat
- El uso de pago electrónico generalizado
- El uso de mecanismos de retención en la fuente sobre salarios intereses y dividendos
- La existencia de un proceso de resolución de disputas independiente, funcional, escalonado y del que el contribuyente hace uso
- El reforzamiento de los mecanismos de aseguramiento interno, con el actuar de la Gerencia de Asuntos internos y la creación de la Gerencia de Asuntos internos
- La publicación de actividades, resultados y planes de manera oportuna

### Debilidades

- La falta de información exacta y fiable en el Registro de Contribuyentes
- La falta de un proceso estructurado para identificar, evaluar, clasificar y cuantificar adecuadamente los riesgos de cumplimiento e institucionales
- La falta de medidas para identificar a los contribuyentes no inscritos
- La gestión de la deuda tributaria en mora.
- La falta de orientación de los programas de auditoría hacia los grandes contribuyentes y otros segmentos relevantes, y la falta de evaluación periódica del impacto de las actuaciones
- La debilidad del sistema de devoluciones de IVA
- La falta de estudios sobre la exactitud de las declaraciones y su empleo para mejorar los programas de fiscalización

Como se puede observar, esta evaluación pone de manifiesto que ha habido una apuesta firme por la administración electrónica mediante la presentación y pago electrónico de declaraciones y la oferta de servicios electrónicos al contribuyente. Sin embargo, es temprano para que el

reforzamiento interno de la institución y el nuevo enfoque hacia la gestión de riesgos de cumplimiento produzca claros resultados recaudatorios. La evaluación pone de manifiesto que el fortalecimiento del registro de contribuyentes; el mejoramiento de la orientación de los programas de auditoría, particularmente hacia el sector de grandes y otros segmentos relevantes de contribuyentes; el rediseño de la gestión de la deuda morosa y la superación de la debilidad del sistema de devoluciones, entre otros aspectos, mejorará visiblemente los resultados.

Esta evaluación tiene por objeto establecer una **línea de referencia para la mejora del desempeño** que permita evaluar sobre base cierta el éxito de las iniciativas de modernización en los próximos dos a cinco años.

El Cuadro 1 proporciona un resumen de las calificaciones, y el Gráfico 1 muestra la distribución de las calificaciones. Las calificaciones están estructuradas en torno a las 9 áreas de resultados de desempeño (las ARD) del marco TADAT y 28 indicadores de alto nivel fundamentales para evaluar el desempeño de la administración tributaria. Se utiliza una escala 'ABCD' para calificar cada indicador, en la cual 'A' representa el nivel más alto de desempeño y 'D' el más bajo.

## Cuadro 1. Guatemala: Resumen de la evaluación de desempeño de TADAT

INDICADOR	Calificación 2017	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
<b>ARD 1: Integridad de la base de datos de contribuyentes registrados</b>		
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	<b>D</b>	El registro tributario no contempla todos los datos básicos de información sobre el contribuyente y no garantiza la exactitud de la información registrada.
A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	<b>D</b>	No se toman medidas para identificar a los contribuyentes no registrados.
<b>ARD 2: Gestión eficaz de riesgo</b>		
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	<b>D</b>	La SAT ha empezado a enfocar los riesgos de cumplimiento y lleva a cabo iniciativas de recabar información utilizando principalmente fuentes internas de información. No hay evidencia de un proceso estructurado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos adecuadamente.
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	<b>C</b>	A pesar de las debilidades en el proceso de la definición de los riesgos, la SAT ya dispone de un plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización que reúne algunas características de un programa de mejora del cumplimiento.
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	<b>D</b>	El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento es insuficiente. La eficacia, el impacto de las estrategias y de las actividades realizadas se evalúa y se documenta sólo en algunos casos.
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de riesgos institucionales.	<b>D</b>	La SAT realiza diferentes actividades para prevenir riesgos institucionales, pero no hay evidencias de un proceso estructurado para identificar, evaluar y priorizar los riesgos institucionales en toda la organización ni de la existencia de un registro de riesgos institucionales en funcionamiento.

INDICADOR	Calificación 2017	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
<b>ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario</b>		
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.	<b>B</b>	La SAT produce mucha información de utilidad para el contribuyente a través de varios canales amigables, aunque la mantiene actualizada de manera ad hoc, y presta información general sobre los cambios legales.
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	<b>D</b>	Aunque la SAT mantiene contacto frecuente con contribuyentes usando métodos como encuestas y grupos de enfoque, no hay evidencia de que utilicen estos medios para reducir los costos del cumplimiento para los contribuyentes.
A3-9. Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.	<b>C</b>	La SAT realiza consultas a través de encuestas y grupos de enfoque con contribuyentes e intermediarios tributarios, pero no hay evidencia de participación de estos últimos en el diseño o en pruebas de nuevos procedimientos y productos.
<b>ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos</b>		
A4-10. Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.	<b>C</b>	El cociente de puntualidad de IRPJ es alto, pero no ocurre así con el IRPF ni el IVA. El RIF no presenta evidencias al carecer de un padrón fiable de obligados.
A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.	<b>A</b>	La presentación electrónica por medio del sistema Declaraguata ha logrado alcanzar el cien por ciento de presentación por vía electrónica.
<b>ARD 5: Pago oportuno de los impuestos</b>		
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	<b>A</b>	Todos los impuestos básicos se pagan electrónicamente.
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación.	<b>A</b>	Se emplean plenamente los regímenes de retención en la fuente sobre salarios, intereses y dividendos y de anticipos de pago.
A5-14. Puntualidad en los pagos.	<b>C</b>	La cantidad de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo es baja. No obstante, el valor de estos pagos es alto.

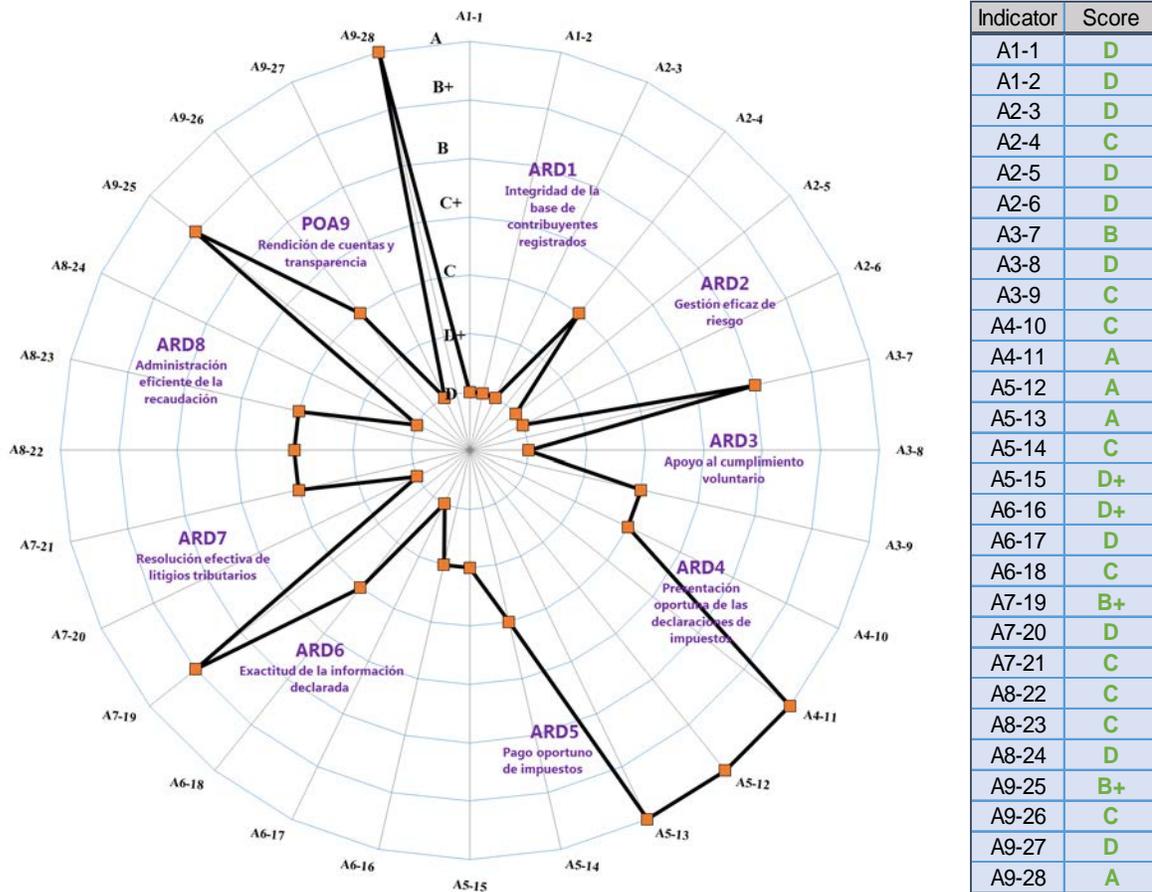
INDICADOR	Calificación 2017	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
A5-15. Flujos y saldos de la mora tributaria.	<b>D+</b>	El manejo de la mora impositiva por la SAT se califica -debido especialmente a la antigüedad de las deudas- en su totalidad como insuficiente, aunque el tamaño del stock no es elevado. <sup>1</sup>
<b>ARD 6. Exactitud de la información contenida en las declaraciones</b>		
A6-16. Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir la información inexacta.	<b>D+</b>	El programa de auditoría tributaria de la SAT cubre todos los impuestos básicos, selecciona casos de auditoría centralizadamente, según los riesgos evaluados, utiliza diferentes tipos y metodologías de auditoría, pero no se reúnen evidencias de la ponderación hacia grandes contribuyentes ni de la evaluación periódica del impacto de las auditorías.
A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud en la información.	<b>D</b>	La SAT realiza diferentes iniciativas proactivas (como fallos privados vinculantes); pero falta el sistema de fallos públicos vinculantes.
A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	<b>C</b>	La SAT monitorea el grado de inexactitud de las declaraciones de una manera todavía alejada de la buena práctica internacional.
<b>ARD 7: Resolución efectiva de controversias tributarias</b>		
A7-19. Existencia de un proceso de resolución de controversias independiente, funcional y escalonado.	<b>B+</b>	Existe un mecanismo de revisión administrativa y judicial escalonado en tres fases. El mecanismo de resolución de controversias es ampliamente utilizado por los contribuyentes.
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios.	<b>D</b>	Solo el 37 por ciento de las controversias es resuelto en el plazo de 30 días hábiles a pesar de que éste es el plazo legal.
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	<b>C</b>	Se realizan análisis ad-hoc de los resultados de las controversias.

<sup>1</sup> La práctica administrativa no permite la presentación sin pago. Hay omisiones de declaración y pago donde en otras legislaciones habría un reconocimiento de deuda. No hay medios de estimar qué volumen de deuda habría alcanzado.

INDICADOR	Calificación 2017	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
<b>ARD 8: Administración eficiente de la recaudación</b>		
A8-22. Contribución al proceso de previsión de los ingresos fiscales del gobierno.	<b>C</b>	La SAT participa en el proceso de elaboración de los Presupuestos de Ingresos mediante la elaboración de estimaciones y seguimiento y control de ingresos, pero no realiza proyecciones de los niveles de devolución del IVA.
A8-23. Idoneidad de sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.	<b>C</b>	La SAT cuenta con un sistema de contabilidad automatizado (SICOIN-Web) común con el Ministerio de Finanzas y que recibe la información de pagos de impuestos en el plazo de un día hábil. Sin embargo, no hay evidencias de auditorías del sistema contable que aseguren su alineación con la legislación fiscal.
A8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.	<b>D</b>	El sistema de devolución del IVA a exportadores presenta importantes debilidades. Solo se paga en el plazo de 30 días el 59 por ciento de las solicitudes por un 44 por ciento del importe solicitado.
<b>ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia</b>		
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	<b>B+</b>	La SAT cuenta con una Gerencia de Auditoría interna independiente, que ejecuta un plan de auditoría, dispone de plan de capacitación, revisión independiente de sus operaciones y sistemas, y repositorio central de políticas, procesos y procedimientos y controles sobre los sistemas de TI. La Gerencia de Asuntos Internos, es la dependencia encargada de realizar investigaciones administrativas sobre actuaciones de los funcionarios y empleados de la SAT que sean contrarias a la ley.
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	<b>C</b>	La Contraloría General de Cuentas lleva a cabo auditorías de los estados financieros de la SAT anualmente y reporta en forma resumida en su página web. No existe en Guatemala ninguna institución del Estado bajo el concepto de ombudsman o defensor

INDICADOR	Calificación 2017	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
		de los derechos del contribuyente, ni externo a la SAT ni interno.
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.	D	No hay evidencia de mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria.
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	A	La Memoria de Labores de la SAT es el informe anual que recoge el desempeño financiero y operativo de la SAT. Los planes estratégicos y operativos se hacen públicos con anticipación.

Gráfico 1. Guatemala: Distribución de las calificaciones de desempeño



## I. INTRODUCCIÓN

Este informe documenta los resultados de una evaluación TADAT realizada en Guatemala durante el período del 27 de septiembre al 10 de octubre de 2017 y posteriormente revisada por la Secretaría de TADAT. El informe está estructurado en función del marco de TADAT relativo a 9 ARD y 28 indicadores de alto nivel que son fundamentales para el desempeño de la administración tributaria que están vinculados a las ARD. Se toman en cuenta cuarenta y siete dimensiones de medición para obtener la calificación de cada indicador. Se utiliza una escala de cuatro puntos 'ABCD' para calificar cada dimensión e indicador:

- "A" indica un desempeño que cumple o supera las buenas prácticas internacionales. En este sentido, para los fines de la TADAT, se considera que una buena práctica es un enfoque probado y comprobado, aplicado por la mayoría de las principales administraciones tributarias. Cabe resaltar, sin embargo, que para que sea considerada una 'buena práctica' no tiene que estar a la vanguardia del desarrollo tecnológico. Dada la naturaleza dinámica de la administración tributaria, es de esperar que las buenas prácticas descritas en la guía de campo evolucionen con el tiempo a medida que avanza la tecnología y se prueben enfoques innovadores que conquisten amplia aceptación.
- 'B' representa un desempeño sólido (p. ej., nivel saludable de desempeño, pero un eslabón por debajo de la buena práctica internacional).
- 'C' significa un desempeño débil respecto de la buena práctica internacional.
- 'D' denota un desempeño insuficiente y se aplica cuando no se cumplen los requisitos para una calificación 'C' o superior. Además, una calificación 'D' es la que se otorga en ciertas situaciones en las que no hay información disponible suficiente para que los evaluadores puedan determinar y calificar el nivel de desempeño. Por ejemplo, se asigna una calificación 'D' cuando una administración tributaria no puede producir datos numéricos básicos a los fines de evaluar el desempeño operativo (por ejemplo, en las áreas de presentación de declaración, pago, tramitación de devoluciones). El criterio subyacente es que la incapacidad de la administración tributaria para proveer la información requerida es indicio de deficiencias en sus sistemas gestión de información y en el seguimiento del desempeño.

Para obtener más detalles sobre el marco de referencia TADAT, véase el Anexo I.

Algunos puntos a considerar sobre el enfoque diagnóstico TADAT se detallan a continuación:

- TADAT evalúa los resultados de desempeño alcanzados en la administración con respecto a los principales impuestos directos e indirectos fundamentales para los ingresos fiscales del gobierno central, específicamente el impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ), el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), el impuesto al valor agregado (IVA), y retenciones del

impuesto en la fuente (RIF), retenidos por empleadores (los cuales, estrictamente hablando, son anticipos de IRPF). Mediante la evaluación de los resultados obtenidos en relación con la administración de estos impuestos principales es posible mostrar un panorama de las fortalezas y debilidades del sistema de administración tributaria de un determinado país.

- Las evaluaciones de TADAT se basan en evidencias (véase el Anexo V para consultar las fuentes de evidencia aplicables a la evaluación de Guatemala).
- TADAT no está diseñado para evaluar regímenes fiscales especiales como aquellos aplicables al sector de recursos naturales, tampoco evalúa la administración de aduanas.
- TADAT ofrece una evaluación dentro del marco vigente de políticas de ingresos fiscales en un país, con evaluaciones que resaltan problemas de desempeño que pueden abordarse mejor con una combinación de medidas administrativas y políticas.

El objetivo de TADAT es presentar una evaluación objetiva de la solidez de los componentes fundamentales del sistema de administración tributaria, el grado de reforma requerida y las prioridades relativas que requieren atención. Las evaluaciones TADAT son particularmente útiles para:

- Identificar las fortalezas y debilidades relativas en la administración tributaria;
- Facilitar una visión compartida entre todas las partes interesadas (autoridades del país, organizaciones internacionales, países donantes y proveedores de asistencia técnica);
- Definir una agenda de reforma (objetivos, prioridades, iniciativas de reformas y secuencia de la implementación);
- Facilitar la gestión y coordinación del apoyo externo para la implementación de reformas y alcanzar una implementación más rápida y eficaz, y
- Dar seguimiento y evaluar los avances de la reforma por medio de evaluaciones sucesivas.

## **II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS**

### **A. Perfil del País**

La información sobre los antecedentes generales de Guatemala y el entorno en el cual opera su sistema tributario se proporciona en el Anexo II – Situación actual de país.

### **B. Cuadros de Datos**

Los datos numéricos recopilados por las autoridades y utilizados en esta evaluación de desempeño de TADAT están contenidos en los cuadros incluidos en el Anexo III.

### C. Situación Económica

A pesar de una crisis política y problemas relacionados con la corrupción, la economía guatemalteca se ha comportado bien. Guatemala ha sido uno de los países con mejor desempeño económico en América Latina en los últimos años, con una tasa de crecimiento del PIB de 3.0 por ciento desde 2012, de 4.1 por ciento en 2015, y 2.9 por ciento en 2016. Se espera que siga creciendo a un 3.2 por ciento en 2017.<sup>2</sup>

Sin embargo, Guatemala, la mayor economía de Centroamérica, tiene una de las mayores tasas de desigualdad en América Latina,<sup>3</sup> con una de las peores tasas de pobreza (59.3 por ciento en 2014), desnutrición (12.6 por ciento de los niños menores de 5 años, en 2015) y mortalidad infantil (29.1 niños menores de 5 años - para cada 1.000 - en 2015) de la región, especialmente en áreas rurales y entre población indígena (39.7 por ciento, en 2014).<sup>4</sup> La inversión pública es esencial para alcanzar los objetivos de desarrollo de Guatemala y disminuir la pobreza, pero sigue estando limitada por la falta de recursos.

El nuevo gobierno, en funciones desde enero de 2016, está realizando importantes esfuerzos, Las principales líneas de actuación incluirían una amplia reforma de la administración tributaria y aduanera, una contratación pública más transparente, una mayor rendición de cuentas del Congreso, un poder judicial más independiente y una aplicación más estricta del estado de derecho.

### D. Impuestos Principales

Los principales impuestos nacionales internos de Guatemala comprenden: Impuesto sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado, y impuestos especiales. Otros impuestos y gravámenes recaudados por la SAT incluyen el IVA sobre la importación y derechos arancelarios.

En 2016, los ingresos fiscales brutos del Gobierno Central (sin descontar las devoluciones), totalizaron 56,563.9 millones de Quetzales, que representó 4,452.1 millones de Quetzales de ingresos más en comparación con 2015 (un incremento del 8.5 por ciento). El IVA representa la mayor contribución de ingresos - en 2016, representó el 47.1 por ciento de la recaudación total de impuestos; el Impuesto sobre la Renta (29.3 por ciento) ocupa el segundo lugar, seguido por impuestos internos especiales como Impuesto sobre la Propiedad, Impuestos sobre las Transacciones Financieras y los Impuestos Ambientales (18.8 por ciento) e impuestos especiales recaudados sobre importaciones (4.1 por

---

<sup>2</sup> <http://www.worldbank.org/en/country/guatemala/overview>

<sup>3</sup> <http://databank.bancomundial.org/data/reports.aspx?source=2&country=GTM>. Datos de pobreza, desnutrición y mortalidad infantil. [acceso 07/10/2017]

<sup>4</sup> <http://desarrollohumano.org.gt/estadisticas/estadisticas-pueblos-indigenas/guatemala-2002-poblacion-por-rangos-de-edad-y-grupo-etnico/> [acceso 07/10/2017]

ciento). El PIB totalizó 522,593.9 millones de Quetzales en 2016,<sup>5</sup> siendo que la participación de los ingresos tributarios en el PIB es de 10.4 por ciento en 2016.<sup>6</sup>

Se presentan más detalles sobre la recaudación de impuestos en el Cuadro 1 del Anexo III.

### **E. Marco Institucional**

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) fue creada y puesta en operación en septiembre de 1997, como parte de un conjunto de acciones orientadas a transformar y fortalecer el sistema tributario del país. La creación de la SAT fue aprobada por el Congreso de la República, según Decreto Número 1-98, el cual entró en vigencia a partir del 21 de febrero de 1998. En 2016, después de un escándalo de corrupción que afectó a los más altos niveles de la SAT y de la nación, la Ley de la SAT fue revisada por el Decreto Número 37-2016, para reformar la estructura organizacional de la Superintendencia de Administración Tributaria con el propósito de incorporar mecanismos que contribuyan a lograr el cumplimiento de sus objetivos.

La SAT es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria y aduanera contenidas en la legislación. La SAT goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.

Las autoridades superiores de la SAT son: el Directorio, el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero, el Superintendente y los intendentes. El Directorio es el órgano colegiado que en calidad de autoridad de la SAT le compete la responsabilidad de 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. El Superintendente, tiene a su cargo la administración y representación general de la SAT y las funciones exclusivas prevista en el art. 22 de la Ley de la SAT. El Superintendente es nombrado por el Directorio para un periodo de 5 años y ejerce su competencia con absoluta independencia de criterio y bajo su entera responsabilidad de conformidad con la ley.

Para las funciones normativas sustantivas, la SAT tiene cinco intendencias: Atención al Contribuyente; Asuntos Jurídicos; Aduanas; Fiscalización; y Recaudación y Gestión. Además de una Secretaria General, cuenta también con cuatro gerencias que poseen funciones de apoyo técnico: Planificación y Desarrollo Institucional; Informática; Comunicación Social Externa; y Formación de Personal. Las dependencias responsables de brindar seguridad institucional y gestionar recursos son: la Gerencia de Recursos Humanos; Gerencia Administrativa Financiera; Gerencia de Infraestructura y Gerencia de Seguridad Institucional. Las dependencias encargadas de aplicar o ejecutar las directrices son las dos Gerencias de Contribuyentes Especiales Grandes y

---

<sup>5</sup> <https://www.banguat.gob.gt/estaeco/boletin/envolver.asp?karchivo=boescu51>

<sup>6</sup> <http://www.minfin.gob.gt/images/archivos/estadisticas/doc2.pdf>

Medianos y las cuatro Gerencias Regionales. Para las funciones de control interno y externo, la SAT cuenta con las dependencias de Auditoría Interna; Gerencia de Asuntos Internos y Gerencia de Investigación Fiscal.

En octubre de 2017, la SAT cuenta con una plantilla total de 5,056 empleados, de los cuales 1,431 han ingresado en el último año, como resultado de la reforma institucional. Durante el año fiscal 2017, el presupuesto operativo total vigente de la SAT de enero a septiembre de 2017 fue de 1,609.8 millones de Quetzales, divididos en 2 rubros principales: gastos corrientes 1,543.9 millones Quetzales; gastos de capital 65.8 millones de Quetzales.

En el Anexo IV se presenta un organigrama de la administración tributaria.

## **F. Intercambio de Información Internacional**

Guatemala es miembro del Foro Global sobre la Transparencia y el Intercambio de Información con Fines Fiscales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). El país fue evaluado en la 1. Fase en 2012 y recibió una revisión a través de un informe suplementario en 2015. Tras la evaluación del proceso de revisión Fast Track,<sup>7</sup> Guatemala recibió una calificación provisional de que cumple en gran medida con las normas internacionales de transparencia fiscal.

El país tiene acuerdos de intercambio de información con 12 jurisdicciones,<sup>8</sup> tres de ellos en vigor. También ha firmado un acuerdo para evitar la doble imposición con México, que todavía no está en vigor.

El país ratificó el Convenio sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Tributaria, destacando el compromiso para mayor transparencia y cooperación internacional en materia tributaria. La Convención entró en vigor el 1 de octubre de 2017.<sup>9</sup> La Convención también sirve como el principal instrumento para implementar la nueva Norma para el Intercambio Automático de Información de Cuentas Financieras en Asuntos Tributarios desarrollada por los países de la OCDE y del G20. También puede utilizarse para aplicar con rapidez las medidas de transparencia del Proyecto de Erosión de Base y Beneficios de la OCDE (BEPS) de la OCDE / G20, como el

---

<sup>7</sup> El Foro Mundial estableció un proceso de revisión acelerada para evaluar los esfuerzos continuados de algunas jurisdicciones para cumplir con las normas de transparencia en el período previo a la Cumbre del G20. Los últimos resultados de la revisión Fast Track muestran que la mayoría de las jurisdicciones han logrado progresos en el cumplimiento de las normas internacionales de transparencia fiscal. Se evaluaron 15 jurisdicciones que anteriormente tenían una calificación inferior a la satisfactoria en sus revisiones por los pares con respecto a la norma EOIR, para evaluar si el progreso reciente mejoraría su calificación si se volviera a ser evaluada en una revisión. Fuente: <http://www.oecd.org/tax/transparency/strong-progress-seen-on-international-tax-transparency.htm> [acceso 8/10/2017]

<sup>8</sup> <http://www.eoi-tax.org/jurisdictions/GT#agreements>

<sup>9</sup> <http://www.oecd.org/countries/guatemala/guatemala-strengthens-international-tax-co-operation-ratifies-the-convention-on-mutual-administrative-assistance-in-tax-matters.htm>

intercambio automático de informes País por País en el marco de la Acción 13, así como el intercambio de decisiones en el marco de la Acción 5 del Proyecto BEPS.

### III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADOS DEL DESEMPEÑO

#### A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados

Una etapa inicial fundamental en la administración tributaria es el registro e identificación de los contribuyentes. Las administraciones tributarias deben recopilar y mantener una base de datos completa de las personas jurídicas y físicas obligadas a inscribirse según la ley; esto incluye a contribuyentes con obligaciones propias y a otros, como empleadores con obligaciones de retención de impuestos en fuente (RIF) de sus empleados. El registro e identificación de cada contribuyente es la base de los principales procedimientos administrativos asociados con la presentación de declaraciones, el pago, la determinación y la cobranza.

Se utilizan dos indicadores de desempeño para evaluar el ARD 1:

- A1-1: Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.
- A1-2-Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.

#### A1-1: Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.

Para este indicador dos dimensiones de medición evalúan (1) la idoneidad de la información en la base de datos del registro de la administración tributaria y el grado en que esta respalda las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios (es decir, asesores fiscales y contadores); y (2) la exactitud de la información contenida en la base de datos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 2 seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

#### Cuadro 2. Evaluación del A1-1

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A1-1-1. La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios tributarios.	M1	D	D
A1-1-2. La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro.		C	

**El registro tributario está en una base de datos centralizada y computarizada, permite una visión general al personal de primera línea, permite la desactivación o cancelación de registros, sirve de interfaz con otros subsistemas y genera datos de gestión.** Sin embargo, no contiene datos de entidades asociadas y terceros vinculados con el contribuyente.

El registro de contribuyentes contiene datos de identificación (nombre o razón social, fecha de constitución o de nacimiento, fecha de cambio en la razón social, fecha de inscripción y cierre, nombre y NIT del notario); detalles generales (domicilio fiscal, detalles de contacto – teléfono, apartado postal, correo electrónico); actividad económica; nombre, NIT y fecha de nombramiento del contador; datos de representantes legales (nombre, fecha de nombramiento, fecha de inscripción y fecha de vencimiento). Además, contiene también el segmento del contribuyente y las obligaciones de declaración y pago. No obstante, no consta en el registro la identificación de las entidades asociadas y terceros vinculados con el contribuyente.<sup>10</sup>

**El registro es central y está computarizado.** Todas las personas físicas y jurídicas que tienen alguna obligación tributaria están obligadas por ley a registrarse en el Registro Tributario Unificado (RTU) para que se les otorgue un Número de Identificación Tributario (NIT) de 8 dígitos, que es único para todos los impuestos. El sistema genera información de gestión y utiliza los datos del registro para alimentar el encabezado de las declaraciones cumplimentadas por medio del Declaraguat.

En el caso de personas jurídicas, las sociedades anónimas y de responsabilidad limitada pueden obtener la inscripción inicial en línea en el sitio *Minegocio.gt* que permite inscribir sociedades en el Registro Mercantil, en la SAT, en el Instituto Guatemalteco de la Seguridad Social (IGSS) y el Ministerio del Trabajo. Sin embargo, el proceso de inscripción debe ser concluido en las agencias o en la dependencia que la SAT mantiene en el Registro Mercantil. Las demás personas jurídicas deben inscribirse en las oficinas de la SAT. No hay interacción con otras bases de datos fuera de la SAT para la verificación de los datos. Los procesos para que las personas jurídicas actualicen su información no se pueden hacer en línea.

Para las personas físicas, la inscripción sea realiza solo de forma presencial en los Centros de Atención o en las agencias de la SAT que toman la fotografía y la huella dactilar. En el momento de la inscripción, la SAT consulta con el Registro Nacional de las Personas (RENAP) para validar el Documento Personal de Identificación (DPI), pero no se exige comprobación de la dirección informada por el contribuyente en el documento de inscripción.<sup>11</sup> El NIT tiene validez de un año y se requiere anualmente su ratificación en línea o presencialmente. El sistema de registro permite un acceso seguro al registro de contribuyente con controles de acceso de usuarios y pistas de auditoría.

---

<sup>10</sup> La IN-SAT-IRG-DG-24/2017 emite instrucciones para localización de empresas de un mismo grupo o corporación con bases de datos de los registros de perito contador y apoderados, caso a caso.

<sup>11</sup> El formulario de inscripción es un documento que debe ser firmado y jurado.

**La SAT ha iniciado recientemente los trabajos para mantener la base de datos actualizada.**

Los procedimientos de identificación y segregación/eliminación de los contribuyentes inactivos están publicados en la intranet de la SAT, y se vienen efectuando acciones esporádicas para desactivación de contribuyentes fallecidos utilizando la información del RENAP, o eliminación de registros duplicados como parte del proyecto de Modernización del Registro Tributario Unificado. Sin embargo, no hay interfaz con el Registro Mercantil<sup>12</sup> o RENAP o cruces de información con otro organismo para la actualización del RTU.

**A1-2: Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.**

Este indicador evalúa el nivel de los esfuerzos de la administración tributaria para detectar personas jurídicas y físicas no registradas. La calificación de la evaluación se muestra en el cuadro 3, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

**Cuadro 3. Evaluación del A1-2**

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A1-2. El alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen.	<b>M1</b>	<b>D</b>

**No hay evidencias de planes operativos con iniciativas de detección de empresas y particulares no inscritos.** En 2016 se implementó un sistema de unidades móviles<sup>13</sup> con funcionarios bilingües, con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios de la SAT a los contribuyentes que residen en áreas con difícil acceso. Esta iniciativa agregó 6,243 nuevos contribuyentes, sin embargo, las acciones de registro son voluntarias y aleatorias en el sentido de que no se ha realizado actividad previa de identificación o detección.

**B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgo**

Las administraciones fiscales enfrentan numerosos riesgos que tienen el potencial de afectar adversamente a los ingresos y/o a las operaciones de la administración tributaria. En la práctica, estos riesgos pueden clasificarse como:

- Riesgos de cumplimiento, que pueden resultar en pérdida de ingresos si las empresas y particulares no cumplen con las cuatro obligaciones principales del contribuyente (es decir, registro en el sistema tributario, presentación de declaraciones fiscales, pago oportuno de los impuestos e información completa y exacta en las declaraciones); y

<sup>12</sup> Se está gestionando un convenio con RENAP para acceso a la base de datos.

<sup>13</sup> Actualmente cuenta con 4 unidades en funcionamiento.

- Riesgos institucionales, - de los que puede derivar una interrupción de las funciones de la administración tributaria si ocurren ciertos acontecimientos, externos o internos, tales como desastres naturales, sabotaje, pérdida o destrucción de activos físicos, fallas en el equipo los sistemas informáticos, huelgas de empleados e infracciones administrativas (por ej., la fuga de información confidencial sobre los contribuyentes, que se traduce en la pérdida de la confianza de la comunidad en la administración tributaria).

La gestión de riesgos es esencial para una administración tributaria eficaz e implica un enfoque estructurado para identificar, evaluar, priorizar y mitigar riesgos. Es parte integrante de la planificación estratégica plurianual y la planificación operativa anual.

Cuatro indicadores de desempeño se usan para evaluar el ARD 2:

- A2-3-Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-4-Mitigación de los riesgos a través un programa de mejora del cumplimiento.
- A2-5-Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-6-Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.

### **A2-3: Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.**

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan: (1) el alcance de la actividad de recabar información e investigar para identificar los riesgos que corre el sistema tributario; y (2) el procedimiento utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 4, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### **Cuadro 4. Evaluación del A2-3**

<b>Dimensiones de medición</b>	<b>Método de calificación</b>	<b>Calificación 2017</b>	
A2-3-1. El grado al cual se recaba información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.	<b>M1</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
A2-3-2. El procedimiento empleado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.		<b>D</b>	

**La SAT lleva a cabo iniciativas de recabar información e investigaciones poco exhaustivas y restringidas a fuentes de información internas.** La SAT analiza los datos de diversas fuentes internas, en especial, recopila e interpreta datos de declaraciones impositivas. Ocasionalmente, ha efectuado cruces con datos disponibles de factura electrónica y Asiste Libros.<sup>14</sup> Sin embargo, no hay evidencias de la recopilación e interpretación automatizada masiva de datos suministrados por fuentes externas, ni de evaluaciones del entorno.

**Aunque recientemente la SAT ha cambiado el enfoque y dedicado más atención a la gestión de riesgos<sup>15</sup> de cumplimiento, los resultados aún no se reflejan en las actividades de la institución.** La SAT reconoce la necesidad y está realizando esfuerzos para identificar los riesgos de cumplimiento, por ejemplo, a través de las iniciativas para creación del Grupo Especializado en Análisis de Riesgo. Sin embargo, aún no se percibe la comprensión necesaria sobre riesgos por parte del personal de la SAT. Todavía no hay un proceso estructurado para evaluar los riesgos y priorizarlos adecuadamente respecto a todos los impuestos principales y a los cuatro tipos de obligaciones de cumplimiento principales, es decir, inscripción en el régimen tributario, presentación de declaraciones impositivas, pago oportuno de los tributos, y declaraciones completas y exactas.

#### **A2-4: Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.**

Este indicador examina el grado en el que la administración tributaria ha formulado un programa de mejora de cumplimiento para afrontar los riesgos identificados. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 5 seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### **Cuadro 5. Evaluación del A2-4**

<b>Dimensiones de medición</b>	<b>Método de calificación</b>	<b>Calificación 2017</b>
A2-4. La medida en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento.	<b>M1</b>	<b>C</b>

**El Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización 2017 cumple con algunos de los requisitos de un programa de mejora de cumplimiento y disponen de los recursos razonables para su ejecución, por lo que en la opinión profesional de la misión puede calificar para una “C”.** Teniendo en cuenta las debilidades del proceso en relación a la

<sup>14</sup> Asiste Libros es una herramienta SAT para llevar el control del registro de los documentos que forman parte de los libros del IVA que deben ser enviados a la SAT, por los contribuyentes obligados.

<sup>15</sup> En agosto del año en curso se realizó el seminario “Gestión del Riesgo de Cumplimiento” en Antigua. Como uno de sus resultados, se creó el “Grupo Especializado en Análisis de Riesgo”.

evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento, los programas y planes destinados a mitigar estos riesgos y mejorar el cumplimiento reflejan estas debilidades. La SAT dispone de un **Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización** que establece los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y que sirve como base para los planes operativos correspondientes de las diferentes unidades como recaudación, control y fiscalización.<sup>16</sup> Sin embargo, el plan carece de una estructura que abarque los cuatro impuestos y los riesgos de cumplimiento principales. La SAT dispone de recursos humanos y materiales razonables para ejecutar los planes operativos y monitorear su implementación a través de la Intendencia de Fiscalización en cooperación con la Gerencia de Investigación Fiscal y la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional.

#### **A2-5: Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.**

Este indicador analiza el proceso utilizado para controlar y evaluar las actividades de mitigación. La calificación otorgada se presenta en el cuadro 6, seguido de las razones en las que se basa la evaluación.

#### **Cuadro 6. Evaluación del A2-5**

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A2-5. El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.	M1	D

**El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento es insuficiente.** Se observa en la SAT un enfoque y un concepto de mitigación del riesgo de cumplimiento direccionado sobre todo a alcanzar la meta anual de recaudación proyectada. Las cifras del recaudo se monitorean y se evalúan permanentemente, pero las auditorías, las resoluciones, y el cobro coactivo no gozan de una atención similar, y carecen de un análisis de los resultados y retroalimentación hacia las áreas responsables.

**El plan operativo anual y la implementación de las respectivas actividades son aprobados y monitoreados ad-hoc a nivel macro por el Directorio.** Las actividades realizadas por la SAT se documentan en la Memoria de Labores. En relación con la auditoría no hay información concreta ni conocimiento de los montos finalmente recuperados dada la fragmentación del proceso.

<sup>16</sup> Ej. Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización 2017, Guatemala, SAT, diciembre 2016; Plan Anual de Fiscalización 2017, Intendencia de Fiscalización; Modificación del Plan Anual de 2017, segundo semestre 2017, Intendencia de Fiscalización.

### A2-6: Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona los riesgos institucionales. La calificación obtenida se presenta en el cuadro 7, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 7. Evaluación del A2-6

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A2-6. El procedimiento que se utiliza para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales.	M1	D

**No hay evidencias de un proceso estructurado para identificar, evaluar y priorizar los riesgos institucionales en la organización. No consta un registro de riesgos institucionales en funcionamiento ni un plan de continuidad operativa.**

La SAT realiza diversas iniciativas para prevenir los riesgos institucionales, especialmente en relación a la seguridad del sistema informático,<sup>17</sup> a los recursos humanos,<sup>18</sup> a los edificios, y recientemente, también en relación al fraude y a corrupción. Pero estas actividades se realizan de forma fragmentada, sin un proceso que asegure una visión integral de los riesgos institucionales.

### C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario

Para fomentar el cumplimiento voluntario y la confianza del público en el sistema tributario, las administraciones tributarias deben adoptar una actitud orientada a servir a los contribuyentes, asegurando que los contribuyentes tengan la información y el apoyo que necesitan para cumplir sus obligaciones y reclamar los derechos que les correspondan con arreglo a la ley. Dado que pocos contribuyentes utilizan la legislación directamente como fuente primaria de información, la asistencia de la administración tributaria cumple una función fundamental para subsanar la deficiencia de conocimientos. Los contribuyentes esperan que la administración tributaria les proporcione información resumida y comprensible en la que puedan confiar.

También son importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para los contribuyentes. Por ejemplo, las pequeñas empresas se benefician de requisitos simplificados de contabilidad e información. Asimismo, las personas físicas sujetas a obligaciones fiscales relativamente simples (por ej., empleados, jubilados o retirados, e inversionistas pasivos) se

<sup>17</sup> Por ejemplo, se realizan diariamente tres recopilaciones de datos en dos sitios separados físicamente.

<sup>18</sup> Diferentes PAE (Plan de Atención en Emergencia; Evacuación por Incendio, Sismo/Terremoto; Gerencia de Seguridad Institucional) por ejemplo: PAE Torre SAT 2014, 170 páginas; diapositivas del entrenamiento y de los ejercicios correspondientes.

benefician de declaraciones simplificadas (por ejemplo, declaraciones impositivas pre-llenadas) y de sistemas que eliminan la necesidad de presentar declaraciones.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 3:

- A3-7— Alcance, actualidad y acceso a la información.
- A3-8— Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.
- A3-9—Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.

### A3-7: Alcance, actualidad y acceso a la información.

Para este indicador, cuatro dimensiones evalúan: (1) si los contribuyentes tienen la información que necesitan para cumplir con sus obligaciones; (2) si la información disponible para los contribuyentes refleja la legislación y las políticas administrativas vigentes; (3) la facilidad con la que los contribuyentes obtienen información; y (4) la rapidez con la que la administración responde a las solicitudes de información formuladas por los contribuyentes y los intermediarios fiscales (para esta dimensión, se usa como indicador el tiempo en espera de las llamadas telefónicas de consulta con miras a medir el desempeño de la administración tributaria al responder a dichas solicitudes). Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 8, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 8. Evaluación del A3-7

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A3-7-1. La variedad de la información disponible a los contribuyentes para explicar, en términos claros, cuáles son sus obligaciones y derechos con respecto a cada impuesto principal.	M1	B	B
A3-7-2. La medida en que la información está actualizada en términos de legislación y de políticas administrativas.		A	
A3-7-3. La facilidad con que los contribuyentes obtienen información de la administración tributaria.		A	
A3-7-4. El tiempo de respuesta a las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios tributarios.		B	

**La SAT brinda información sobre las principales obligaciones e impuestos principales. La información está adaptada a varios segmentos de contribuyentes.** No consta información en idiomas distintos del español. Se constatan algunas iniciativas en mejorar la atención a la población indígena, como se verifican en algunas agencias y centros de atención que tienen

personal de atención bilingüe y también algunos folletos informativos en el principal idioma indígena, pero el portal de la SAT brinda la información solamente en español, y hay debilidades en proporcionar la información direccionada a segmentos de contribuyentes.

**La SAT hace esfuerzos adecuados y con resultados para que la información esté actualizada en relación con la legislación y las políticas administrativas.** La Intendencia de Atención al Contribuyente cuenta con un procedimiento de administración del portal web que incluye la actualización de la información rutinaria y también cuenta un procedimiento de producción de material formativo virtual. Hay en el portal un área de preguntas frecuentes, cuya última actualización data de agosto 2017. Todos de las leyes y reglamentos que se encuentran en el Prontuario Tributario están disponibles en el portal y están totalmente actualizados.

**Los contribuyentes tienen acceso a la información a través de una variedad de canales amigables.** El portal web de SAT (<http://portal.sat.gob.gt/sitio/>) incluye todas las categorías de obligaciones de los contribuyentes, consultas por email, chat en línea (horas hábiles), número teléfono para servicio al contribuyente y acceso a información pública; Además, consta información adicional en el portal web para contribuyentes medianos y pequeños y nuevos empresarios; La SAT hace el uso de las Redes sociales, presta servicios de atención rápidos en agencias especializadas, servicio de atención telefónica, servicios móviles de atención "SAT a tu alcance", programas de capacitación y educación tributaria en mercados, formación virtual, colaboraciones con el Ministerio de Educación, entre otros.

Como muestra el cuadro 3 del Anexo III, el **68 por ciento de las llamadas telefónicas recibidas se responden dentro de seis minutos**, lo que indica un desempeño correcto en cuanto al tiempo de respuesta para solicitudes de información a la administración tributaria.

#### **A3-8: Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.**

Este indicador analiza los esfuerzos de la administración tributaria por reducir los costos de cumplimiento del contribuyente. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 9, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### **Cuadro 9. Evaluación del A3-8**

<b>Dimensiones de medición</b>	<b>Método de calificación</b>	<b>Calificación 2017</b>
A3-8. El alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento de los contribuyentes.	<b>M1</b>	<b>D</b>

**No hay evidencias para constatar que se revisan las declaraciones impositivas y demás formularios regularmente para asegurar que la SAT esté solicitando del contribuyente exclusivamente aquella información que se utiliza y resulta necesaria.**

Existen algunas acciones, para reducir los costos de cumplimiento como el régimen simplificado de IVA y de ISR y el acceso seguro al portal de la SAT para consultas y detalles sobre los contribuyentes. Sin embargo, las preguntas frecuentes en el Portal de la SAT están desactualizadas, no hay evidencias de que se realicen análisis de rutinarios sobre interpretaciones de la legislación incorrectas. No hay declaraciones pre-llenadas.

### A3-9: Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan: 1) el grado al cual la administración tributaria procura obtener la retroalimentación de los contribuyentes y otras partes interesadas sobre la prestación de los servicios; y 2) la medida en que se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes para diseñar procesos y productos administrativos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 10, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 10. Evaluación del A3-9

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A3-9-1. Uso y frecuencia de los métodos empleados para obtener retroalimentación de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.	M1	B	C
A3-9-2. Grado en que se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes para el diseño de procesos y productos administrativos.		C	

#### **La SAT recaba información de los contribuyentes a través de encuestas en las oficinas de atención, reuniones y otros medios. La última encuesta a cargo de una empresa independiente tuvo lugar en 2014.<sup>19</sup> No hay constancia de que se haya repetido.**

La SAT realiza ocasionalmente encuestas para obtener la opinión de los contribuyentes sobre el desempeño. En 2014, un tercero independiente llevó a cabo una encuesta para recoger la opinión de los contribuyentes sobre su percepción de servicios y medición del grado de satisfacción, respecto a 14 servicios específicos brindados en las agencias y oficinas tributarias de la SAT y otras dependencias. Esta encuesta no se ha repetido desde 2014.

<sup>19</sup> Con el apoyo de la cooperación internacional se está diseñando una encuesta independiente sobre percepción que incluirá moral tributaria, percepción sobre los servicios, opinión pública sobre la integridad, y costo de cumplimiento tributario, entre otros.

**La SAT consulta de forma ad-hoc con contribuyentes e intermediarios a través de sondeos para identificar deficiencias en procesos y productos y los participantes en los sondeos tienen oportunidad de hacer sugerencias.** Las encuestas múltiples de los contribuyentes y los dos grupos de enfoque de agosto 2017 tratan temas de calidad de servicio y otras áreas relacionadas. Recientemente, la SAT ha conducido encuestas semi-formales para observar el grado de satisfacción y también para recibir recomendaciones sobre cómo mejorar el servicio responder por correos electrónicos (ayuda@sat.gob.gt), el servicio Chat y el servicio del Call Center. Además, la SAT recibe sugerencias de la misma forma para saber de cómo mejor el contenido y funcionamiento del portal y para el diseño de las aplicaciones SAT.

#### **D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos**

La presentación de declaraciones impositivas continúa siendo uno de los principales medios de determinación de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, que pasan a ser exigibles. Sin embargo, tal como se observa en el ARD 3, existe la tendencia de simplificar la preparación y presentación de declaraciones de aquellos contribuyentes con asuntos fiscales relativamente poco complicados (por ejemplo, a través de declaraciones pre-llenadas). Más aún, varios países tratan el impuesto sobre renta retenido en la fuente como impuesto definitivo, lo que elimina, para un gran número de contribuyentes de IRPF, la necesidad de presentar anualmente declaraciones de la renta. También hay una fuerte tendencia a presentar por medios electrónicos las declaraciones de todos los impuestos principales. Las declaraciones pueden ser presentadas por los contribuyentes mismos o por intermediarios fiscales.

Es importante que todos los contribuyentes a los que se les requiere presentar declaraciones lo hagan, incluso aquéllos que no están en condiciones de pagar el impuesto debido en el momento de presentar la declaración (para ellos, la primera prioridad de la administración tributaria es obtener una declaración del contribuyente para confirmar el monto adeudado, y luego asegurar el pago a través de medidas de exigibilidad y otras medidas cubiertas en el ARD 5).

Los siguientes indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 4:

- A4-10— Cociente de puntualidad de la presentación de declaraciones
- A4-11—Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones

#### **A4-10: Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.**

Se utiliza un único indicador de desempeño con cuatro dimensiones de medición para evaluar el cociente de puntualidad en la presentación de las declaraciones de IRPJ, IRPF, IVA y las declaraciones de retención en la fuente por parte de los empleadores. Un cociente alto de puntualidad de las declaraciones indica una gestión eficaz del cumplimiento, lo que comprende, por ejemplo, la oferta de medios convenientes para la presentación de declaraciones (especialmente presentación por medios electrónicos), formularios simplificados de declaración y

medidas de exigibilidad contra quienes no cumplen sus obligaciones de presentación de declaraciones a tiempo. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 11, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 11. Evaluación del A4-10

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A4-10-1. La cantidad de declaraciones de IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes de IRPJ registrados.	<b>M2</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
A4-10-2. La cantidad de declaraciones de IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes de IRPF registrados.		<b>C</b>	
A4-10-3. La cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes de IVA registrados.		<b>C</b>	
A4-10-4. La cantidad de declaraciones de RIF presentadas en el plazo legal como porcentaje la cantidad total de declaraciones de RIF esperadas de los empleadores registrados.		<b>D</b>	

**El cociente de puntualidad de IRPJ es alto, pero no ocurre así con el IRPF ni el IVA. El RIF no presenta evidencias al carecer de un padrón fiable de obligados.** Los cuadros 4-8 del Anexo III recogen los cocientes de puntualidad del IRPJ (79.2 por ciento para todos los contribuyentes, 97.0 por ciento para grandes contribuyentes), IRPF (55.8 por ciento) y el IVA (60.1 por ciento para todos los contribuyentes, 92.9 por ciento para grandes contribuyentes). Los datos proporcionados por la SAT sobre la cantidad de declaraciones esperadas de RIF, en cuadro 8, proceden de las declaraciones presentadas en el mes anterior. Por tanto, no es posible averiguar, por razones legales y de práctica administrativa, cuáles son las declaraciones esperadas para el siguiente periodo. En definitiva, se carece de la evidencia para calcular adecuadamente el indicador.

#### A4-11: Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.

Este indicador evalúa en qué medida se presentan electrónicamente las declaraciones de todos los impuestos principales. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 12, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 12. Evaluación del A4-11

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A4-11. El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan en forma electrónica.	M1	A

**La SAT recibe 100 por ciento de las declaraciones de los impuestos principales en forma electrónica.** La SAT ofrece varias posibilidades de acceso para facilitar el cumplimiento voluntario del contribuyente, incluyendo a aquellos que suponen un mayor desafío. La SAT ha logrado obtener el cien por ciento de las declaraciones de los impuestos principales en forma electrónica, conforme muestra el cuadro 9 del Anexo III. Los mecanismos de presentación de declaraciones son los mismos para todos los contribuyentes, que deben hacerlo a través del sistema Declaraguat, por medio del cual los contribuyentes pueden llenar vía Internet diferentes formularios electrónicos para la declaración y el pago de impuestos, todos disponibles en el sitio web de la SAT.

#### E. ARD 5: Pago oportuno de impuestos

Se espera que los contribuyentes paguen sus impuestos a tiempo. La legislación tributaria y los procedimientos administrativos especifican los requisitos de pago, incluyendo los plazos (fechas de vencimiento) para el pago, quiénes tienen obligación de pagar y métodos de pago. Dependiendo del sistema en vigor, los pagos vencidos serán auto-determinados o determinados por vía administrativa. El incumplimiento de pago por parte del contribuyente en el plazo establecido da lugar al cobro de intereses y a la imposición de sanciones y, para algunos contribuyentes, el cobro de la deuda por vía judicial. El objetivo de la administración tributaria debe ser lograr altos cocientes de pago voluntario dentro del plazo y una baja incidencia de moras tributarias.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 5:

- A5-12— Uso de los métodos de pago electrónico.
- A5-13— Uso de sistemas eficientes de recaudación.
- A5-14— Puntualidad de los pagos.
- A5-15—Flujos y saldos de la mora tributaria.

### A5-12: Uso de los métodos de pago electrónico.

Este indicador analiza el grado en el que se pagan los impuestos principales por medios electrónicos, incluyendo transferencias electrónicas de fondos (donde el dinero se transfiere de modo electrónico a través de Internet, desde una cuenta bancaria del contribuyente directamente a la cuenta del Tesoro), tarjetas de crédito, y tarjetas de débito. A los fines de la medición de TADAT, los pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero (por ejemplo, un banco u oficina de correos) que luego son transferidos de forma electrónica por el tercero a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 13, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 13. Evaluación del A5-12

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A5-12. La medida en que los impuestos principales se pagan en forma electrónica.	M1	A

**Los pagos electrónicos representan 100 por ciento del valor de la recaudación total para los impuestos básicos en los últimos tres ejercicios fiscales, un resultado que supera la buena práctica internacional.** Hace algunos años se ha implementado el sistema electrónico "Declaraguat" en todo el país. Las declaraciones<sup>20</sup> y todos los pagos tienen que ser procesados por este sistema que acepta pagos electrónicos exclusivamente.

Para soportar este proceso la SAT ha firmado convenios con 15 bancos privados que garantizan la cobertura en todo el país. En algunas sedes los bancos mantienen una oficina en la SAT. Los detalles se pueden ver en el cuadro 9 del Anexo III.

### A5-13: Uso de sistemas eficientes de recaudación.

Este indicador evalúa en qué medida se utilizan los sistemas de recaudación reconocidos como eficaces, especialmente las retenciones en la fuente y los sistemas de pagos anticipados. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 14, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

<sup>20</sup> Ver también ARD 4

## Cuadro 14. Evaluación del A5-13

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A5-13. La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago.	M1	A

**Existe un sistema de retenciones en la fuente que alcanza a la renta del empleo y a la renta de intereses y dividendos, así como esquemas de anticipos de pago para toda la renta empresarial.** Como se estipula en la Ley del Impuesto sobre la Renta<sup>21</sup> los patronos retienen, declaran y pagan mensualmente el impuesto sobre la renta de sus empleados. Las rentas del capital mobiliario también se encuentran sometidas a un régimen de retención.<sup>22</sup> Las empresas, sean personas naturales o jurídicas realizan pagos trimestrales como anticipos en relación a su impuesto sobre la renta anual.<sup>23</sup> Las empresas que se han inscrito en el Régimen Opcional Simplificado tienen que liquidar mensualmente.<sup>24</sup>

### A5-14: Puntualidad de los pagos.

Este indicador evalúa el grado en que los pagos se efectúan dentro del plazo (en cantidad y en valor). Para los fines de medición de TADAT, se emplea el desempeño en materia de pago del IVA como representativo del desempeño en general en términos de puntualidad en el pago de los impuestos principales.

Un porcentaje alto de puntualidad en los pagos indica una sólida gestión del cumplimiento, por ejemplo, la oferta de métodos de pago convenientes y un seguimiento eficaz de la mora tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 15, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

## Cuadro 15. Evaluación del A5-14

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A5-14-1. La cantidad de pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos exigibles.	M1	C	C
A5-14-2. El valor de los pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos de los IVA exigibles.		A	

<sup>21</sup> Artículo 75 y siguientes.

<sup>22</sup> Artículo 84, Nr. 2.a intereses y Artículo 84, Nr. 2. d) los dividendos.

<sup>23</sup> Art. 38 LIR

<sup>24</sup> Art. 44 y ss LIR.

**Durante el año 2016, el ejercicio fiscal cerrado más reciente, la cantidad de pagos de IVA efectuados dentro del plazo representó el 66.5 por ciento de los pagos exigibles. Al mismo tiempo, el valor total de los pagos de IVA efectuados dentro del plazo ha sido del 91.2 por ciento del valor exigible.** Para realizar estos cálculos se utilizaron los datos del cuadro 10 en el Anexo III. Se han incluido las cifras correspondientes al régimen de pequeños contribuyentes<sup>25</sup> regulado en la ley del IVA. No se puede olvidar tampoco que en la interpretación realizada por la SAT de la legislación,<sup>26</sup> no se admiten declaraciones sin pago, lo que puede influir en los datos tomados como base del indicador.

#### **A5-15: Flujos y saldos de la mora tributaria.**

Este indicador examina el volumen de la mora tributaria acumulada. Se utilizan dos dimensiones para medir el tamaño del inventario de la mora tributaria de la administración: (1) la proporción entre la deuda tributaria al cierre del ejercicio y la recaudación anual; y (2) la proporción, más refinada, entre "deuda tributaria cobrable" al cierre del ejercicio y la recaudación anual.<sup>27</sup> Una tercera dimensión de medición examina la deuda tributaria con más de 1 año de antigüedad (un porcentaje alto puede indicar prácticas de cobro y desempeño deficientes dado que el cociente de recuperación de deuda tributaria tiende a reducirse a medida que la deuda es más antigua). Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 16, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

---

<sup>25</sup> El Régimen de Pequeño Contribuyente se ha regulado en La Ley del Impuesto al Valor Agregado (Art. 45 siguientes).

<sup>26</sup> En especial, el art. 40 de la Ley del IVA.

<sup>27</sup> A los fines de este cociente, la mora tributaria 'cobrable' se define como el total de la mora tributaria nacional, excluyendo: (a) los montos formalmente recurridos por el contribuyente y para los cuales se ha suspendido la acción de cobro a la espera de la resolución, b) los importes legalmente irrecuperables (por ejemplo, la deuda condonada por quiebra) y c) la mora incobrable por otros motivos (por ejemplo, porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

## Cuadro 16. Evaluación del A5-15

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A5-15-1. El valor total de la mora por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.	M2	C	D+
A5-15-2. El valor de la mora recuperable por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.		C	
A5-15-3. El valor de la mora por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor total de la mora de impuestos principales.		D	

**El valor del total de la mora tributaria por concepto de impuestos principales al finalizar los años 2014, 2015, 2016 representó en promedio el 34.1 por ciento de la recaudación total de impuestos principales.**<sup>28</sup> Véase el cuadro 11 del Anexo III. En la práctica administrativa guatemalteca no se acepta una declaración sin pago.

**El valor del total de la mora tributaria recuperable<sup>29</sup> por concepto de impuestos principales al finalizar los años 2014 (9.4 por ciento), 2015 (11.7 por ciento) y 2016 (11.0 por ciento) representó un promedio de 10.7 por ciento.** Como “cobrable” se entiende en este contexto un saldo resultante de los débitos y créditos a favor de la SAT que es “líquido y exigible” y del que, al no obtenerse el pago correspondiente, se procedería al cobro por la vía económico coactiva.<sup>30</sup> La vía económico coactiva principalmente se termina con la extinción de la obligación tributaria;<sup>31</sup> en esta vía la controversia se puede discutir hasta el fallo del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero. La vía contencioso administrativa se abre por el recurso Contencioso Administrativo contra el fallo mencionado. “No cobrable” en este sentido son las deudas tributarias que se discuten en el proceso contencioso administrativo.<sup>32</sup> Para impugnar las

<sup>28</sup> Usando las cifras (en millones de Quetzales) del cuadro 1 del Anexo III: Recaudación de IRPJ más recaudación de IRPF (que incluye las retenciones en la fuente respectivas) más recaudación de IVA interno bruto menos IVA devoluciones (en la relación IVA interno bruto/importaciones); por ejemplo 2016: 14,417.31 (IRPJ) más 2,081.79 (IRPF) más 13,308.37 (IVA interno bruto) menos 1,224.82 (IVA devoluciones, relación interno bruto/importaciones)

<sup>29</sup> Es decir: cobro por la vía Económico Coactiva

<sup>30</sup> Código Tributario, Artículo 99 A.

<sup>31</sup> Código Tributario. Artículo 35 (pago, compensación, confusión, condonación o remisión, prescripción).

<sup>32</sup> En la primera etapa judicial ante la Sala que corresponda del Tribunal de lo Contencioso Administrativo (Código Tributario, Título V de lo Contencioso Administrativo, Art. 161 siguientes)

resoluciones administrativas correspondientes no se exigirá al contribuyente pago previo, ni garantía alguna.<sup>33</sup>

**El valor de la mora impositiva total (sea cobrable o no cobrable) por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad al finalizar los años 2014, 2015, 2016 representó en promedio el 84.4 por ciento del valor total de la mora impositiva del periodo.** Teniendo en cuenta los estándares y definiciones internacionales se entiende como mora en este contexto el saldo resultante de los débitos y créditos a favor de la administración tributaria como se ha definido en el Código Tributario.<sup>34</sup>

#### **F. ARD 6: Exactitud de la información declarada**

Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información presentada en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Por ende, las administraciones tributarias deben realizar un control periódico de las pérdidas de ingresos fiscales por información inexacta, en especial por parte de las empresas, y tomar una serie de medidas para asegurar el cumplimiento. Estas medidas se dividen en dos grandes grupos: actividades de verificación (p. ej., auditorías fiscales, investigaciones y cruce de datos de ingresos con datos de terceros); e iniciativas proactivas (p. ej., asistencia y educación del contribuyente según se recoge en el ARD 3, además de enfoques de cumplimiento cooperativo).

Con un buen diseño y gestión, los programas de auditoría pueden tener un impacto más amplio que la mera recaudación adicional proveniente de discrepancias detectadas por las propias auditorías tributarias. Detectar y sancionar a los infractores graves sirve como recordatorio para todos los contribuyentes de las consecuencias de declarar la información de forma inexacta.

Se destaca, igualmente, en la administración tributaria moderna el cruce masivo y automatizado de datos de ingresos declarados con la información proveniente de terceros. Debido al elevado costo y a las tasas de cobertura relativamente bajas asociadas con los métodos de auditoría tradicionales, las administraciones tributarias utilizan cada vez más tecnología para cruzar grandes cantidades de datos de contribuyentes en busca de discrepancias, y fomentar así la presentación de declaraciones exactas.

Las iniciativas proactivas también desempeñan un papel importante para abordar los riesgos de declarar información inexacta. Estas incluyen la adopción de enfoques de cumplimiento cooperativo para desarrollar relaciones colaborativas basadas en la confianza con los contribuyentes (especialmente los grandes contribuyentes) e intermediarios, para resolver cuestiones tributarias y dar certeza sobre el tratamiento fiscal de determinadas operaciones a las

---

<sup>33</sup> Código Tributario, Art. 166.

<sup>34</sup> Código Tributario Art. 99 párrafo 2.

empresas, con carácter previo a la presentación de las declaraciones, o antes de que tenga lugar una determinada transacción. Un sistema de consultas/dictámenes tributarios vinculantes puede jugar un papel importante en este sentido.

Por último, para el seguimiento de la declaración de información inexacta de los contribuyentes en general, se emplean diferentes enfoques, entre ellos: el uso de modelos de estimación de la brecha de cumplimiento tributario, tanto para impuestos directos como indirectos; análisis avanzado de grandes volúmenes de datos (p. ej., modelos predictivos, técnicas de agrupamiento, y modelos de calificación) para determinar la probabilidad de que los contribuyentes declaren sus ingresos de manera completa y exacta; y encuestas para dar seguimiento a la actitud del contribuyente respecto a la exactitud de la información.

Frente a este panorama, se utilizan tres indicadores de desempeño para evaluar el ARD 6:

A6-16— Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.

A6-17— Grado en que existen iniciativas proactivas para alentar la exactitud de las declaraciones.

A6-18— Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.

#### **A6-16: Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.**

Para este indicador, dos dimensiones de medición proporcionan una indicación de la naturaleza y el alcance del programa de inspecciones de la administración tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 17, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### **Cuadro 17. Evaluación del A6-16**

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A6-16-1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	<b>M2</b>	<b>C</b>	<b>D+</b>
A6-16-2. El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la información declarada.		<b>D</b>	

**El programa de auditoría tributaria de la SAT cubre todos los impuestos principales, selecciona casos de auditoría centralizadamente según riesgos evaluados; utiliza un rango de tipos y metodologías de auditoría.** Sin embargo, no se reúnen evidencias de la ponderación hacia grandes contribuyentes ni de la evaluación periódica del impacto de las auditorías.

El programa de auditoría de la SAT cubre una gran variedad de impuestos, entre ellos especialmente también el IVA, el ISR (personas jurídicas y naturales) y la retención en la fuente (ISR/asalariados). Los casos de auditoría son seleccionados principalmente de manera centralizada, tomando en cuenta los riesgos evaluados. Adicionalmente, se audita a casos sugeridos o exigidos por otras entidades como el Ministerio Público, Ministerio de Comercio Exterior, de la Contraloría General de Cuentas o de la Gerencia de Asuntos Internos en casos relacionados con la conducta ética de los funcionarios. Desde agosto de 2017 el Plan se concentra en el Plan Emergente de Devolución del Crédito Fiscal. En este contexto se llevan a cabo un amplio rango de auditorías: de gabinete y de campo, integrales y parciales o presencias fiscales. Aunque cubre formalmente los segmentos de contribuyentes clave, no hay evidencias de una ponderación hacia los grandes contribuyentes ni de orientación hacia los segmentos especiales conforme a sus riesgos específicos. Tampoco se reúnen evidencias de una medición rutinaria del impacto de las auditorías sobre el cumplimiento de los contribuyentes.

**No existe verificación cruzada automatizada a gran escala utilizando información de fuentes externas.** La SAT apenas recibe datos e informaciones con trascendencia tributaria. No recibe información de bancos o instituciones financieras, de entes gubernamentales, bolsas de comercio, registros de accionistas, organismos de la seguridad social o de proveedores en línea. Recibe información de operaciones con terceros a través de la aplicación Asiste Libros que se usa como indicio de información para efectuar requerimientos específicos de información en el curso de las fiscalizaciones.

Aunque se está considerando y de cierta manera planeando el desarrollo y la implementación de cruces automatizados de datos externos (por ejemplo, del IGSS) con las informaciones ya existentes en la SAT, no existe un sistema de verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala entre los importes informados en las declaraciones y la información de las escasas fuentes externas.

#### **A6-17: Grado de iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.**

Este indicador evalúa la naturaleza y el alcance de iniciativas de cumplimiento cooperativo y demás iniciativas de carácter proactivo implementadas para promover la exactitud de las declaraciones. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 18, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### **Cuadro 18. Evaluación del A6-17**

<b>Dimensiones de medición</b>	<b>Método de calificación</b>	<b>Calificación 2017</b>
A6-17. La naturaleza y el alcance de iniciativas proactivas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones.	<b>M1</b>	<b>D</b>

**No existe en la SAT un sistema de resoluciones públicas vinculantes en funcionamiento.** La SAT atiende a las consultas privadas formuladas por contribuyentes que tienen un interés personal y directo sobre una situación tributaria concreta con relación a la aplicación de las leyes tributarias. La respuesta de la SAT es gratuita, tiene que ser emitida dentro del plazo de sesenta días hábiles<sup>35</sup> y tiene efecto vinculante en el caso concreto especialmente consultado.<sup>36</sup>

**No existe un sistema de decisiones públicas vinculantes para brindar a los contribuyentes amplia certeza como aplicará la SAT la legislación tributaria a operaciones específicas.**

#### A6-18: Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.

Este indicador analiza la solidez de los métodos empleados por la administración tributaria para dar seguimiento al grado de inexactitud de las declaraciones. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 19, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 19. Evaluación del A6-18

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A6-18. La solidez de los métodos utilizados para monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.	M1	C

**La SAT monitorea el grado de inexactitud de las declaraciones de una manera alejada de la buena práctica internacional.** La SAT dispone de un reciente estudio<sup>37</sup> estimando la brecha de cumplimiento con el IVA siguiendo una metodología basada en el estudio de las cuentas nacionales. No hay evidencia de que el estudio haya sido sometido a pruebas de credibilidad publicitadas de entes independientes, como la Contraloría, universidades o una comisión parlamentaria.

**Tampoco se encuentra evidencia de que los resultados del estudio hayan sido utilizados para diseñar intervenciones de la SAT que mejoren la exactitud de la información declarada;** hasta el momento el estudio principalmente ha servido para la orientación general y la priorización de las actividades planeadas. No se han llevado a cabo en los últimos años otros estudios o análisis avanzados empleando por ejemplo grandes conjuntos de datos para determinar la probabilidad de la exactitud de los importes en las declaraciones o encuestas monitoreando las actitudes de los contribuyentes frente a la declaración exacta de sus hechos tributarios.

<sup>35</sup> Contado a partir de la presentación de la consulta

<sup>36</sup> Código Tributario, Art. 102 -Consulta, Requisitos y Efectos

<sup>37</sup> Estimación de la Productividad, Eficiencia e Incumplimiento de pago del Impuesto al Valor Agregado –IVA- en Guatemala, Periodo 2010-2016, Guatemala junio de 2017.

### G. ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios

Esta ARD aborda el procedimiento mediante el cual un contribuyente solicita una revisión independiente, fundamentada en hechos o en la interpretación de la ley, de una determinación de impuestos como resultado de una auditoría. Principalmente, un procedimiento de solución de controversias en materia tributaria debería salvaguardar el derecho que asiste al contribuyente de cuestionar una determinación de impuestos y obtener una audiencia justa. El proceso debe basarse en un marco jurídico, ser conocido y comprendido por los contribuyentes, ser fácilmente accesible, garantizar que la toma de decisiones sea transparente e independiente y resolver las cuestiones controvertidas en plazos razonables.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 7:

- A7-19—Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.
- A7-20— Tiempo que toma la resolución de litigios.
- A7-21—Grado en se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.

#### A7-19: Existencia de un proceso de resolución de controversias independiente, funcional y escalonado.

Para este indicador, tres dimensiones evalúan: 1) el grado en que es posible elevar una controversia a un tribunal externo independiente o a un tribunal judicial cuando el contribuyente está insatisfecho con el resultado del procedimiento de revisión de la administración tributaria; 2) en qué medida el proceso de revisión de la administración tributaria es verdaderamente independiente; y 3) el grado en que se informa a los contribuyentes sobre sus derechos y las vías de revisión. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 20, seguidas de una explicación de los motivos en que se basa a la calificación.

#### Cuadro 20. Evaluación del A7-19

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A7-19-1. El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes.	M2	A	B+
A7-19-2. En qué medida el proceso de revisión administrativa es independiente del proceso de auditoría.		A	
A7-19-3. Si se publica información sobre el proceso de resolución de controversias y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.		C	

**Existe un mecanismo de revisión administrativa y judicial escalonado en tres fases. El mecanismo de resolución de controversias es ampliamente utilizado por los contribuyentes.** La primera fase corresponde al Tribunal Tributario Administrativo y Aduanero - TRIBUTA-, órgano colegiado de la SAT al que, en calidad de autoridad superior, le corresponde decidir en exclusiva y con independencia de criterio de los recursos de revocatoria contra las resoluciones determinativas derivadas de los ajustes de auditoría y demás actos tributarios de la SAT. En la segunda fase las Salas de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial integradas por magistrados especializados en Derecho tributario conocen del recurso de alzada contra las resoluciones emitidas por el TRIBUTA, las cuales dan por finalizada la vía administrativa y que causan estado para que se puedan acudir a la vía contencioso-administrativa. En la tercera fase, contra las sentencias contencioso-administrativas puede acudirse en recurso de casación ante la Corte Suprema de Justicia.

Las resoluciones determinativas derivadas de los ajustes de auditoría devienen firmes y exigibles cuando son resueltas por el Tribunal Tributario Administrativo y Aduanero o cuando no sean recurridas. De acuerdo con el art.166 del Código Tributario para impugnar las resoluciones administrativas en materia tributaria en la vía contencioso administrativa no se exigirá al contribuyente pago previo, ni garantía alguna.

**El Código Tributario contempla un mecanismo para incentivar al pago antes de la notificación de la resolución determinativa.** Si el contribuyente acepta y paga el ajuste propuesto por el auditor obtiene una rebaja sustancial en la sanción por mora y en los intereses. También obtiene una rebaja si acepta y paga después de la notificación de la resolución determinativa y desiste de recurrir. Sin embargo, la prolongada duración de la tramitación de los recursos contencioso administrativos, junto con la no exigencia de garantías de la deuda, son un incentivo para su uso.

**El proceso de revisión administrativa es independiente física e institucionalmente del procedimiento de auditoría.** El Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero es un órgano superior de la SAT que goza de independencia de criterio. El nombramiento por el Directorio de sus miembros deriva de un procedimiento de selección reglado. Sus decisiones se adoptan por el Pleno por mayoría simple de los cinco magistrados – del área tributaria- que lo integran a partir de la ponencia elaborada por uno de ellos. La resolución adoptada consta en el acta de la sesión. Todas las resoluciones determinativas de la obligación tributaria, cualquiera que sea su naturaleza o importe, pueden ser objeto de revisión por el Tribunal.

**La información al contribuyente sobre el proceso de resolución de controversias se encuentra disponible en la página web de la SAT.** Sin embargo, no se han reunido evidencias de órdenes verbales o escritas para que los auditores o el órgano encargado de emitir las resoluciones determinativas informen a los contribuyentes de sus posibilidades de oponerse a la resolución administrativa mediante los mecanismos administrativos y judiciales vistos.

### A7-20: Tiempo que toma la resolución de litigios.

Este indicador evalúa cómo responde la administración tributaria en cuanto a concluir las revisiones administrativas. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 21, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 21. Evaluación del A7-20

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A7-20. Tiempo necesario para concluir las revisiones administrativas.	M1	D

**Solo el 36.9 por ciento de las controversias es resuelto en el plazo de 30 días hábiles a pesar de que éste es el plazo legal.** El Tribunal Administrativo y Tributario comenzó su funcionamiento en enero de 2017, emitiendo en febrero el mismo año las primeras resoluciones. Con anterioridad, la resolución de estos litigios correspondía al Directorio, en el mismo plazo. Véase cuadro 12 del Anexo III para mayor detalle.

### A7-21: Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.

Este indicador contempla el grado en que se toma en cuenta los resultados de las controversias para determinar políticas, legislación y procedimientos administrativos. La calificación evaluada se muestra en el cuadro 22, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 22. Evaluación del A7-21

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A7-21. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de controversias.	M1	C

**Se realizan análisis ad-hoc de los resultados de las controversias.** En la Junta de Criterios Tributarios de la SAT se discuten y analizan controversias tributarias originadas por la falta de claridad o ambigüedad de las normas. Corresponde a esta Junta formular propuestas de criterios institucionales al Superintendente de la SAT. La Intendencia de Asuntos Jurídicos remite mensualmente a los órganos de fiscalización una sinopsis de resoluciones de los Tribunales Contenciosos y una copia electrónica de las mismas. La SAT, en cumplimiento de una obligación legal, publica dos veces cada año calendario los datos de las sentencias firmes en materia

tributaria. Corresponde a la Intendencia de Asuntos Jurídicos presentar los anteproyectos de reforma de las normas tributarias sobre la base de las falencias o necesidades administrativas detectadas.

#### **H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación**

Esta ARD se enfoca en tres actividades clave llevadas a cabo por la administración tributaria respecto de la gestión de los ingresos públicos:

- Contribuir a los procesos presupuestarios gubernamentales en las áreas de previsión y estimación de los ingresos fiscales. (Como regla general, la responsabilidad primordial de asesorar al gobierno sobre previsiones y estimaciones fiscales es el Ministerio de Hacienda. La administración tributaria aporta datos e información analítica a los procesos de previsión y estimación. Los Ministerios de Hacienda suelen establecer metas operativas de recaudación para la administración tributaria basadas en previsiones de ingresos para los distintos impuestos).<sup>38</sup>
- Mantener un sistema de cuentas de ingresos.
- Abonar las devoluciones de impuestos.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 8:

- A8-22— Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.
- A8-23— Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.
- A8-24— Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.

#### **A8-22: Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.**

Este indicador evalúa el grado de contribución de la administración tributaria a los procesos de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 23, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

---

<sup>38</sup> Es habitual que los Ministerios de Hacienda revisen las previsiones de ingresos presupuestarios y metas de recaudación tributaria durante el ejercicio fiscal (en particular a mitad de año) para contabilizar las modificaciones producidas en las previsiones, especialmente los cambios en el entorno macroeconómico.

### Cuadro 23. Evaluación del A8-22

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A8-22. El grado de contribución de la administración tributaria a la proyección y estimación de los ingresos tributarios.	M1	C

**La SAT participa en el proceso de elaboración de los Presupuestos de Ingresos mediante la elaboración de estimaciones y seguimiento y control de ingresos, pero no realiza proyecciones de los niveles de devolución del IVA.** La SAT brinda información y análisis sobre el cobro de los ingresos fiscales, elabora previsiones de acuerdo con los escenarios macroeconómicos, dispone de un registro diario de ingresos y elabora informes circunstanciados sobre la meta de recaudación que tiene asignadas rindiendo toda esa información a la Comisión Técnica de Finanzas Públicas. Realiza seguimiento de los gastos fiscales.

La proyección de los niveles de devolución en IVA para asegurar disponibilidades líquidas presenta alguna peculiaridad. La norma vigente faculta al Banco de Guatemala a separar, como mínimo, un 8 por ciento de los ingresos del IVA para formar un “Fondo de IVA para devolución de crédito fiscal a la exportación”, sin que existan proyecciones más allá del cumplimiento de la norma respecto de los tres regímenes de devolución del IVA a exportadores (Régimen general, Especial y Optativo).

#### A8-23: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.

Este indicador analiza la idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 24, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 24. Evaluación del A8-23

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales de la administración tributaria.	M1	C

**La SAT cuenta con un sistema de contabilidad automatizado (SICOIN-Web) común con el Ministerio de Hacienda y que recibe la información de pagos de impuestos en el plazo de un día hábil. Sin embargo, no hay evidencias de auditorías del sistema contable que aseguren su alineación con la legislación fiscal.**

SICOIN-Web brinda información diaria y acumulada de la recaudación tributaria y existen procedimientos normalizados para su seguimiento diario. Tiene carácter integrado y, por tanto, ofrece información simultáneamente al Ministerio de Finanzas y a la SAT sin que consten evidencias de auditoría interna o externa del mismo. El sistema SAIT Bancario de la SAT -que alimenta SICOIN Web- recibe todos los días la información primaria de la recaudación tributaria del día anterior ya sean pagos electrónicos ya sean del sistema bancario –en papel-. Existen procedimientos normalizados para su seguimiento diario.

Constan evidencias de la evaluación por Auditoría Interna de los registros informáticos utilizados en la conciliación y registros de ingresos tributarios con recaudo efectivo en el sistema bancario y sistemas relacionados (SAIT-Bancario) y su seguimiento. No constan evidencias del alineamiento de sistemas de la SAT como DECLARAGUATE –presentación electrónica de declaraciones y pago- o del sistema informático de Fiscalización FISAT con la legislación fiscal.

#### **A8-24: Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.**

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan el sistema de tramitación de solicitudes de devolución del IVA. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 25, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### **Cuadro 25. Evaluación del A8-24**

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A8-24-1. La suficiencia del sistema de devolución del IVA.	M2	D	D
A8-24-2. El tiempo que insume abonar (o compensar) la devolución del IVA.		D	

#### **El sistema de devolución del IVA presenta importantes debilidades.**

Existen tres regímenes, previstos para exportadores o para quienes presten servicios o vendan a personas exentas del impuesto. En el Régimen Optativo (solo exportadores) se presenta la solicitud por períodos mensuales vencidos en el plazo de diez días desde su vencimiento y en su caso, se devuelve el 100 por ciento del crédito solicitado que no se haya retenido. El Régimen Especial (solo exportadores) permite devolver hasta un 75 por ciento cuando el crédito sea hasta quinientos mil quetzales y el 60 por ciento cuando supere esa cifra. La solicitud se presenta por períodos mensuales vencidos en el plazo máximo de 30 días hábiles. En estos dos casos se exige la inscripción en el Registro de Exportadores y para la verificación de las solicitudes se prevén controles de auditoría de gabinete. En el Régimen General se presenta la solicitud por períodos trimestrales o semestrales vencidos con un plazo máximo de cuatro años siguientes a la presentación de la declaración previéndose auditorías de campo o de gabinete.

**No existe un software automatizado para la evaluación de riesgos y se sigue un orden cronológico para atender las solicitudes.** Se someten a verificación todas las solicitudes. El incipiente análisis de riesgo opera solo respecto del Plan emergente de devoluciones 2017, sin que exista un control de la calidad de la información de terceros para asegurar dicho análisis. De acuerdo con la Ley del IVA los importes a favor de los contribuyentes no generan intereses.

**Solo se paga en el plazo de 30 días el 58.9 por ciento de las solicitudes por un 43.8 por ciento del importe solicitado de acuerdo con las evidencias obtenidas.** Solo generan el derecho a la devolución del IVA los contribuyentes exportadores y aquellos que vendan a entidades exentas. El resto de contribuyentes puede compensar el crédito en sucesivos períodos hasta agotarlo.

El cuadro 13 del Anexo III recoge el Pago de las Devoluciones de IVA agregado correspondientes a los tres regímenes descritos apreciándose que solo se paga en el plazo de 30 días el 59 por ciento de las solicitudes por un 44 por ciento del importe solicitado.<sup>39</sup>

## I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia

La rendición de cuentas y la transparencia son pilares centrales de buena gobernanza. Su institucionalización refleja el principio de que las administraciones tributarias deben responder por la forma en que usan los recursos públicos y ejercen su autoridad. Para fortalecer la confianza de la comunidad, las administraciones tributarias deben rendir cuentas abiertamente de sus acciones en un marco de responsabilidad al ministro, al gobierno, al órgano legislativo y al público en general.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 9:

- A9-25— Mecanismos de aseguramiento interno.
- A9-26— Supervisión externa de la administración tributaria.
- A9-27— Opinión pública sobre la integridad.
- A9-28— Publicación de actividades, resultados y planes.

### A9-25: Mecanismos de aseguramiento interno

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan los mecanismos de aseguramiento interno vigentes para proteger a la administración tributaria de pérdidas, errores y fraude. Las

---

<sup>39</sup> En el régimen optativo el porcentaje y devoluciones pagadas y denegadas en 30 días alcanza al 94 por ciento que representa el 92 por ciento del importe solicitado (406 millones de quetzales de agosto a julio de 2017). En el régimen especial estos porcentajes alcanzan el 91 por ciento y al 86 por ciento respectivamente para solicitudes por importe aproximado de 602 millones de quetzales.

calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 26, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### Cuadro 26. Evaluación del A9-25

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2017	
A9-25-1. El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.	M2	A	B+
A9-25-2. Los mecanismos para asegurar la integridad del personal.		B	

**La SAT cuenta con una Gerencia de Auditoría interna independiente, que ejecuta un plan de auditoría, dispone de plan de capacitación, revisión independiente de sus operaciones y sistemas, y repositorio central de políticas, procesos y procedimientos y controles sobre los sistemas de TI.**

La Auditoría Interna es la dependencia encargada de ejercer el control y fiscalización de todos los órganos y dependencias de la SAT, verificando que la gestión administrativa y operativa se ejecute de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la SAT, las normas de control interno y de auditoría para el sector gubernamental, reglamentos internos y manuales técnicos y administrativos aplicables.

La Gerencia de Auditoría Interna reporta sus actuaciones directamente ante el Directorio y depende jerárquicamente del Superintendente. (art. 13, ley de la SAT). La SAT mantiene en su intranet el Registro de Normativas de la SAT como repositorio central de todas de políticas, procesos y procedimientos de control interno disponibles en la intranet de SAT.

Hay establecidos controles y normativas del sistema informático para detectar incidentes que amenazan la confidencialidad e integridad de los datos de la administración tributaria. En mayo de 2017, se entregó al Superintendente el informe de Auditoría Informática lo cual mostró deficiencias en el control interno sobre los accesos del personal al sistema de TI. En junio de 2017 se entregó el informe de seguimiento de la dicha auditoría indicando, con pruebas, que ya se habían resuelto dos de las cuatro recomendaciones específicas.

**La Gerencia de Asuntos Internos lidera las actividades para asegurar la integridad de la organización. No obstante, no existen evidencias de difusión de datos estadísticos de su actividad.** Esta es la dependencia encargada de realizar investigaciones administrativas y denunciar cuando corresponda, las actuaciones de los funcionarios y empleados de la SAT que sean contrarias a la ley, con la finalidad de prevenir y combatir actos de corrupción, faltas e infracciones administrativas y cualquier otro acto que contravenga los intereses

institucionales. Reporta por sus actuaciones directamente al Directorio. De acuerdo con las evidencias reunidas, la Gerencia de Asuntos Internos tiene facultades de investigación adecuadas respecto el garantizar la integridad del personal, y las ejerce, y tiene influencia en la formación de las políticas de integridad y ética, como los protocolos de la SAT. La Gerencia de Asuntos Internos informa al Superintendente trimestralmente en su Informe de Labores información y datos estadísticos de la integridad. Sin embargo, no hay evidencia de que los datos de integridad del personal se difundan públicamente.

La SAT y específicamente la Gerencia de Asuntos Internos, coopera con organismos fiscalizadores competentes, especialmente con el Ministerio Público, la Policía Nacional Civil, la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala (CICIG) y con la Secretaria Técnica del Consejo Nacional de Seguridad.

#### **A9-26: Supervisión externa de la administración tributaria.**

Dos dimensiones de medición de este indicador evalúan: (1) el grado de supervisión externa de las operaciones y del desempeño financiero de la administración tributaria; y (2) el proceso de investigación para sospechas de malas prácticas y mala administración. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 27, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

### **Cuadro 27. Evaluación del A9-26**

<b>Dimensiones de medición</b>	<b>Método de calificación</b>	<b>Calificación 2017</b>	
A9-26-1. El grado de supervisión externa independiente sobre el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria.	<b>M2</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
A9-26-2. El proceso de investigación para sospechas de irregularidades y mala administración.		<b>D</b>	

**La Contraloría General de Cuentas lleva a cabo auditorias de los estados financieros de la SAT anualmente y reporta en forma resumida las sanciones, cargos y denuncias en su página web.** La SAT da seguimiento a los informes de auditoría y Auditoría Interna informa regularmente al Directorio y al Superintendente sobre las acciones de la SAT respecto a los hallazgos y recomendaciones en dichos informes. La Ley de la SAT exige que anualmente se realice por una empresa independiente una auditoría externa para la revisión de los procesos, la ejecución financiera y los resultados operativos de la SAT. La evaluación financiera y del desempeño operativo se encuentra contenida en el informe de auditoría privada de estados financieros accesible en el portal de la SAT. El más reciente publicado es el de 2015.

**No existe en Guatemala ninguna institución del Estado bajo el concepto de ombudsman o defensor de los derechos del contribuyente, ni externo a la SAT ni interno.** Dentro de la SAT, Asuntos Internos recibe y responde a denuncias de corrupción dentro de la SAT. Además, la CICIG, ente anticorrupción, también recibe denuncias contra personal de la SAT, pero no evalúa de forma continuada las actividades de la SAT. CICIG ha participado con Asuntos Internos y con el Ministerio Público en casos importantes de corrupción en la SAT.

#### **A9-27: Opinión pública sobre la integridad.**

Este indicador analiza las medidas tomadas para medir la confianza del público en la administración tributaria. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 28, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

#### **Cuadro 28. Evaluación del A9-27**

<b>Dimensiones de medición</b>	<b>Método de calificación</b>	<b>Calificación 2017</b>
A9-27. Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria.	<b>M1</b>	<b>D</b>

**No hay evidencia de mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria.**<sup>40</sup>

#### **A9-28: Publicación de actividades, resultados y planes.**

Dos dimensiones de medición de este indicador analizan (1) el grado de información al público sobre desempeño financiero y operativo; y (2) la publicación de la orientación y planes futuros. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 29, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

<sup>40</sup> Con el apoyo de la cooperación internacional se está diseñando una encuesta independiente sobre percepción. Ver nota 19.

## Cuadro 29. Evaluación del A9-28

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2016	
A9-28-1. El grado en que se hace público el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.	M2	A	A
A9-28-2. El grado en que se hacen públicos los planes estratégicos y operativos futuros de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.		A	

**La Memoria de Labores de la SAT es el informe anual que recoge el desempeño financiero y operativo de la SAT.** Se hace público en los tres meses siguientes al cierre del ejercicio fiscal. La Memoria informa sobre la recaudación, el desempeño operativo y el uso económico de los recursos financieros como humanos.

**En la SAT los planes estratégicos y operativos se hacen públicos con anticipación.** El actual plan estratégico (2016 a 2020) se hizo público antes del inicio del período cubierto, (un nuevo plan fue presentado por el nuevo equipo de la SAT durante 2016). El plan operativo de la SAT para el año 2017 fue publicado el 21 de diciembre de 2016 y su actualización del plan operativo también fue difundida el 31 de mayo de 2017.

## Anexo I. Marco de TADAT

### Áreas de resultados de desempeño

TADAT evalúa el desempeño del sistema de administración tributaria de un determinado país refiriéndose a nueve áreas de resultados:

1. **Integridad de la base de contribuyentes registrados:** El registro de los contribuyentes y el mantenimiento de una base de datos de contribuyentes completa y exacta son fundamentales para una eficiente administración.
2. **Gestión eficaz de riesgo:** El desempeño mejora cuando se identifican y se gestionan sistemáticamente los riesgos para los ingresos y las operaciones de la administración tributaria.
3. **Apoyo al cumplimiento voluntario:** Generalmente, la mayoría de los contribuyentes cumple con sus obligaciones tributarias si recibe la información y el apoyo necesarios para poder cumplir voluntariamente.
4. **Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos:** La presentación oportuna es fundamental puesto que la presentación de una declaración es un medio principal mediante el cual se establece la obligación tributaria del contribuyente, su vencimiento y exigibilidad.
5. **Pago oportuno de los impuestos:** La falta de pago y el atraso en el pago de impuestos pueden tener un efecto nocivo sobre los presupuestos gubernamentales y la gestión de efectivo. La recaudación de impuestos en mora es costosa y exige mucho tiempo.
6. **Exactitud de la información declarada:** Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información presentada en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Las auditorías y demás actividades de inspección e iniciativas proactivas de asistencia al contribuyente promueven la exactitud de las declaraciones y mitigan el fraude fiscal.



- 7. Resolución efectiva de litigios tributarios:** Los mecanismos de revisión independientes, accesibles y eficientes protegen el derecho del contribuyente a objetar una determinación tributaria y obtener una audiencia justa y oportuna.
- 8. Administración eficiente de la recaudación:** Las recaudaciones tributarias deben ser contabilizadas en su totalidad, monitoreadas frente a las expectativas presupuestarias y analizadas a fin de informar las previsiones de ingresos gubernamentales. Las devoluciones legítimas de impuestos a personas físicas y jurídicas deberán ser pagadas oportunamente.
- 9. Rendición de cuentas y transparencia:** En su calidad de institución pública, las administraciones tributarias deben responder del uso que dan a los recursos públicos y ejercen su autoridad. La confianza de la ciudadanía se incrementa cuando existe una clara rendición de cuentas de la actuación administrativa en un marco de responsabilidad del ministro, la legislatura y a la comunidad en su conjunto.

### **Indicadores y dimensiones de medición asociadas**

Un conjunto de 28 indicadores de alto nivel y cruciales para el desempeño de la administración tributaria están vinculados a las ARD. Estos son los indicadores que son calificados e informados. Se toma en cuenta un total de 47 dimensiones de medición para obtener las calificaciones de los indicadores. Cada indicador tiene de una a cuatro dimensiones de medición.

Evaluaciones sucesivas proporcionarán información sobre la medida en que mejora la administración tributaria de un país.

### **Metodología de calificación**

La evaluación de los indicadores sigue el mismo enfoque que se usa con respecto a la herramienta de diagnóstico del Programa del Gasto Público y Rendición de Cuentas Financieras (PEFA por sus siglas en inglés) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.

Cada una de las 47 dimensiones de medición de TADAT se evalúa en forma independiente. La calificación global de un indicador se basa en la evaluación de las dimensiones individuales del indicador. Las calificaciones asignadas a las dimensiones se combinan en una calificación general para un indicador, empleando uno de dos métodos posibles: Método 1 (M1) o Método 2 (M2). Tanto para M1 y M2, se utiliza una escala de cuatro puntos 'ABCD' para calificar cada dimensión e indicador.

**El método M1** se utiliza para todos los indicadores de una única dimensión y para indicadores pluridimensionales cuando existe la probabilidad de que un desempeño deficiente en una dimensión del indicador menoscabe el impacto de un buen desempeño en otras dimensiones

del mismo indicador (en otras palabras, por el eslabón más débil de la cadena de dimensiones del indicador).

**El método M2** se basa en promediar las calificaciones de las dimensiones individuales de un indicador. Se utiliza para indicadores pluridimensionales determinados cuando una baja calificación en una dimensión del indicador no necesariamente menoscaba el impacto de calificaciones más altas en otras dimensiones.

## Anexo II. Guatemala: Situación actual del país

Geografía	El País está ubicado en América Central, bordeando el Pacífico Norte, entre El Salvador y México, y bordeando el Golfo de Honduras (Caribe) entre Honduras y Belice. Tiene una extensión de 108,889 km <sup>2</sup> de tierra. Dos cadenas de montañas dividen el país en tres regiones: la tierra montañosa, la costa del Pacífico y las vastas tierras bajas del norte de Peten. Guatemala es uno de los países más volcánicos del mundo, sometido a constantes sismos y erupciones volcánicas. Posé una amplia cultura autóctona producto de la herencia maya y la influencia castellana, el idioma oficial es el español, aunque existen veintitrés idiomas mayas, los idiomas xinca y garífuna, este último hablado el departamento caribeño de Izabal.
Población	16.5 millones (Fuente: World Bank Country Profile)
Índice de alfabetismo de adultos	75.9 por ciento 2008-2012* (Fuente: Unicef)
Producto interno bruto	PIB 522,593,9 (Millones de Quetzales (Fuente: Banco Central de Guatemala - Banguat)
PIB per cápita	\$4,154.7p/ (Fuente: Banco Central de Guatemala – Banguat – cifras preliminares para 2016)
Principales ramos de actividades	(2015) Actividad primaria- 13.6 por ciento del PIB: La actividad de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca. Principales productos agrícolas: azúcar de caña, maíz, plátanos, café, frijoles, cardamomo; ganado, ovejas, cerdos, pollos. Actividad secundaria- 24 por ciento del PIB: Industria manufacturera – se destacan la industria de alimentos, industria textil y de confección y la industria química. Actividad terciaria- 46 por ciento del PIB: Comercio, actividad financiera, turismo, servicios de electricidad y agua. (Fuente: Banco Central de Guatemala – Banguat)
Comunicaciones	(2016) Porcentaje de personas que utilizan Internet: 34.5 por ciento. Suscripciones de teléfonos celulares por cada 100 habitantes: 115,34 (Fuente: International Communication Union - Telecommunication/ICT - World Telecommunications Indicators Database)
Impuestos principales	Los principales impuestos nacionales de Guatemala comprenden: IRPF, IRPJ, IVA e impuestos especiales. Otros impuestos y gravámenes recaudados por la SAT incluyen derechos arancelarios, timbres fiscales e impuesto sobre circulación de vehículos.
Impuestos/PIB	10.4 por ciento del PIB (sobre recaudación neta) (Fuente: Banco Central de Guatemala- Situación Financiera de la Administración Central 1995-2016)
Número de contribuyentes	IRPJ 123,478; RIF 50,773 (empleadores), IRPF 259,609; IVA 337,440, Régimen Especial de IVA 810,389 y los impuestos especiales 9,811.

Órgano recaudador principal	La SAT para IRPJ, IRPF, RIF, IVA e impuestos especiales.
Cantidad de funcionarios del órgano recaudador principal	5,056 funcionarios a octubre de 2017.
Ejercicio financiero	Año calendario

### Anexo III. Cuadros de datos

#### A. Recaudación de impuestos

<b>Cuadro 1. Recaudación de ingresos fiscales<sup>1</sup></b>			
	[2014]	[2015]	[2016]
<b>En moneda nacional (en millones de Quetzales)</b>			
<b>Previsión de los ingresos fiscales nacionales presupuestada<sup>2</sup></b>	53,967.60	57,306.70	57,054.22
<b>Recaudación de impuestos total</b>	<b>51,363.71</b>	<b>52,111.93</b>	<b>56,563.99</b>
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)	12,423.15	11,801.17	14,417.31
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	1,783.74	1,826.09	2,081.79
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta	11,325.33	12,022.73	13,308.37
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudado por importaciones	14,094.38	13,629.80	13,361.41
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas	(2,266.80)	(2,381.19)	(2,454.53)
Impuestos especiales sobre transacciones internas	870.66	486.13	428.60
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones	2,043.60	2,157.23	2,322.88
Recaudación de las contribuciones sociales	N/A	N/A	N/A
Otros impuestos internos <sup>3</sup>	8,822.84	10,188.77	10,643.63
<b>Como porcentaje de la recaudación de impuestos total</b>			
<b>Recaudación de impuestos total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
IRPJ	24.2	22.6	25.5
IRPF	3.5	3.5	3.7
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta	22.0	23.1	23.5
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudado por importaciones	27.4	26.2	23.6
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas	(4.4)	(4.6)	(4.3)
Impuestos especiales sobre transacciones internas	1.7	0.9	0.8
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones	4.0	4.1	4.1
Recaudación de las contribuciones sociales	N/A	N/A	N/A
Otros impuestos internos	17.2	19.6	18.8
<b>Como porcentaje del PIB</b>			
<b>Recaudación de impuestos total</b>	<b>11.3</b>	<b>10.7</b>	<b>10.8</b>
IRPJ	2.7	2.4	2.8
IRPF	0.4	0.4	0.4
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta	2.5	2.5	2.5
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudado por importaciones	3.1	2.8	2.6
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas	(0.5)	(0.5)	(0.5)
Impuestos especiales sobre transacciones internas	0.2	0.1	0.1
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones	0.5	0.4	0.4
Recaudación de las contribuciones sociales	N/A	N/A	N/A
Otros impuestos internos	1.9	2.1	2.0
PIB nominal en moneda nacional	454,052.8	488,128.2	522,593.9
<b>Notas explicativas:</b>			

<sup>1</sup> Este cuadro reúne datos de tres ejercicios fiscales respecto del total del ingreso tributario recaudado por la administración tributaria a nivel nacional, más IVA y el impuesto especial recaudado sobre las importaciones por la aduana y/u otro organismo.

<sup>2</sup> Esta previsión normalmente es fijada por el Ministerio de Hacienda (o su equivalente) con aportes de la administración tributaria y, a los fines de este cuadro, solo debe cubrir los impuestos que figuran en el cuadro. Se debe utilizar la previsión presupuestada definitiva, ajustada a través del procedimiento de revisión de mitad del año.

<sup>3</sup> Otros impuestos nacionales recaudados a nivel nacional por la administración tributaria incluyen, por ejemplo, los impuestos sobre la propiedad, impuestos sobre las transacciones financieras y los impuestos ambientales.

**Notas de la SAT:**

\*Recaudación antes de la reserva establecida para la devolución de crédito fiscal, según párrafo segundo Artículo 25 Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.

\*\*Reserva establecida para la devolución de crédito fiscal de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Contabilidad Integrada del Estado de Guatemala -SICOIN-

N/A significa no aplica

## B. Movimientos en el registro de contribuyentes

Cuadro 2. Movimientos en el registro de contribuyentes (Ref: ARD1)					
	[2014]				
	Activo <sup>1</sup> [A]	Inactivo (aún no suprimido del registro) [B]	Posición total al término del ejercicio [A + B]	Porcentaje de inactivos (aún no suprimido del registro)	Suprimido del registro durante el ejercicio
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	106,964	3,595	110,559	3.3	541
Impuesto a la renta de las personas físicas	241,460	15	241,475	0.0	1
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	52,336		52,336		
Impuesto al valor agregado (General)	304,681	6,221	310,902	2.0	568
Régimen de Pequeño Contribuyente del IVA	690,716	456	691,172	0.1	11
Impuestos especiales	3,671	4,611	8,282	55.7	11
Otros contribuyentes	1,129,050	5,478	1,134,528	0.5	253
	[2015]				
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	112,984	3,987	116,971	3.4	392
Impuesto a la renta de las personas físicas	249,705	19	249,724	0.0	4
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	50,309		50,309		
Impuesto al valor agregado (General)	317,187	6,615	323,802	2.0	394
Régimen de Pequeño Contribuyente del IVA	743,637	603	744,240	0.1	147
Impuestos especiales	4,174	5,468	9,642	56.7	857
Otros contribuyentes	1,193,710	5,701	1,199,411	0.5	223
	[2016]				
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	118,915	4,563	123,478	3.7	576
Impuesto a la renta de las personas físicas	259,590	19	259,609	0.0	0
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	50,773		50,773		50,773
Impuesto al valor agregado	330,257	7,183	337,440	2.1	568
Régimen de Pequeño Contribuyente del IVA	809,769	620	810,389	0.1	17
Impuestos especiales	4,339	5,472	9,811	55.8	4
Otros contribuyentes	1,258,399	5,960	1,264,359	0.5	259
<b>Nota explicativa:</b>					
<sup>1</sup> Contribuyentes "activos" significa inscriptos de quienes se esperan declaraciones de impuestos (es decir, contribuyentes "activos" excluyen a aquéllos que no presentaron declaración en el último año, como mínimo, porque el caso caducó -por ejemplo, un contribuyente persona jurídica ha dejado de operar o un particular falleció-, no puede localizarse al contribuyente o el contribuyente es insolvente).					
<b>Nota explicativa de la SAT:</b>					
<b>En el cuadro no se incluye lo siguiente:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas Individuales (físicas) del Impuesto Sobre la Renta del Régimen de Asalariados</li> <li>• En relación a las Retención en la Fuente (cantidad de empleadores), se determinó la cantidad de empleadores que hayan presentado al menos una declaración en el año.</li> </ul>					

### C. Consultas telefónicas

<b>Cuadro 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas (para el último período de 12 meses) (Ref: ARD 3)</b>			
Mes	Cantidad total de llamadas de consulta telefónica recibidas	Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera	
		Cantidad	Como porcentaje del total de llamadas
Agosto 2016	37,664	25,129	66.7
Septiembre 2016	33,196	22,754	68.5
Octubre 2016	26,140	20,175	77.2
Noviembre 2016	27,909	22,453	80.5
Diciembre 2016	29,262	23,317	79.7
Enero 2017	48,451	26,218	54.1
Febrero 2017	34,218	20,874	61.0
Marzo 2017	35,691	22,883	64.1
Abril 2017	21,743	16,928	77.9
Mayo 2017	35,386	25,206	71.2
Junio 2017	36,444	23,770	65.2
Julio 2017	48,112	33,543	69.7
<b>Total de los 12 meses</b>	<b>414,216</b>	<b>283,250</b>	<b>68.4</b>

### D. Presentación de declaraciones de impuestos

<b>Cuadro 4. Presentación oportuna de las declaraciones del IRPJ en el año 2016 (Ref.: ARD 4)</b>			
	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo <sup>1</sup>	Cantidad de declaraciones esperadas <sup>2</sup>	Cociente de puntualidad de la presentación <sup>3</sup> (En porcentaje)
Todos los contribuyentes del IRPJ	677,643	855,240	79.2
Contribuyentes Especiales Grandes	2,450	2,527	96.9
<b>Notas explicativas:</b>			
<sup>1</sup> Presentación oportuna' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).			
<sup>2</sup> Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IRPJ que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes obligados por ley a presentar declaraciones de IRPJ.			
<sup>3</sup> Cociente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos, es decir, expresado como una proporción:			
<b>Notas de la SAT:</b>			
Cantidad de declaraciones presentadas por tipo de contribuyente y régimen			
Normal Opcional Simplificado..... <b>666,866</b>			
Grande Especial Opcional Simplificado..... <b>2,450</b>			
Mediano Especial Opcional Simplificado..... <b>8,327</b>			
Total..... <b>677,643</b>			
$\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPJ}} \times 100$			

<b>Cuadro 5. Presentación oportuna de declaraciones del IRPF en el año 2016 (Ref.: ARD 4)</b>		
Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal <sup>1</sup>	Cantidad de declaraciones esperadas <sup>2</sup>	Cociente de puntualidad de la presentación <sup>3</sup> (En porcentaje)
1,293,490	2,360,400	54.8
<p><b>Notas explicativas:</b></p> <p><sup>1</sup>'Presentación oportuna' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).</p> <p><sup>2</sup>'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IRPF que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos obligados por ley a presentar declaraciones de IRPF.</p> <p><sup>3</sup>'Cociente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos, es decir, expresado como una proporción:</p> <p><b>Notas de la SAT:</b></p> <p>Cantidad de declaraciones presentadas por tipo de contribuyente y régimen</p> <p>Normal Sobre Utilidades.....1,293,336</p> <p>Grande Especial Sobre Utilidades..... 4</p> <p>Mediano Especial Sobre Utilidades ..... 150</p> <p>Total.....1,293,490</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPF}} \times 100$		

**Cuadro 6. Presentación oportuna de declaraciones del IVA - todos los contribuyentes - para el último período de 12 meses**  
(Ref.: ARD 4)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo	Cantidad de declaraciones esperadas	Cociente de puntualidad de la presentación (en porcentaje)
Agosto 2016	616,837	1,060,824	58.1
Septiembre 2016	620,416	1,060,824	58.5
Octubre 2016	624,386	1,060,824	58.9
Noviembre 2016	634,696	1,060,824	59.8
Diciembre 2016	626,326	1,060,824	59.0
Enero 2017	669,158	1,140,026	58.7
Febrero 2017	685,848	1,140,026	60.2
Marzo 2017	681,502	1,140,026	59.8
Abril 2017	704,302	1,140,026	61.8
Mayo 2017	720,896	1,140,026	63.2
Junio 2017	705,091	1,140,026	61.8
Julio 2017	699,870	1,140,026	61.4
<b>Total de los 12 meses</b>	<b>7,989,328</b>	<b>13,284,302</b>	<b>60.1</b>

**Notas explicativas:**

<sup>1</sup>'Presentación oportuna' de la declaración significa que las declaraciones del IVA se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

<sup>2</sup>'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos obligados por ley a presentar declaraciones del IVA..

<sup>3</sup>'Cociente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos, es decir, expresado como una proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IVA presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IVA}} \times 100$$

<b>Cuadro 7. Presentación oportuna de declaraciones del IVA- Solo grandes contribuyentes - para el último período de 12 meses</b>			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo	Cantidad de declaraciones esperadas dentro del plazo	Cociente de puntualidad de la presentación <sup>3</sup> (en porcentaje)
Agosto 2016	472	510	92.5
Septiembre 2016	468	510	91.8
Octubre 2016	471	510	92.4
Noviembre 2016	468	510	91.8
Diciembre 2016	467	510	91.6
Enero 2017	533	574	92.9
Febrero 2017	537	574	93.6
Marzo 2017	540	574	94.1
Abril 2017	539	574	93.9
Mayo 2017	538	574	93.7
Junio 2017	536	574	93.4
Julio 2017	533	574	92.9
<b>Total de los 12 meses</b>	<b>6,102</b>	<b>6,568</b>	<b>92.9</b>

**Notas explicativas:**

<sup>1</sup>Presentación oportuna significa que las declaraciones del IVA se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

<sup>2</sup>'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de grandes contribuyentes inscriptos obligados por ley a presentar declaraciones del IVA.

<sup>3</sup>'Cociente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal por grandes contribuyentes como porcentaje de la cantidad total de declaraciones del IVA esperadas de los grandes contribuyentes, es decir, expresado como proporción

**Cuadro 8. Presentación oportuna de las declaraciones de retención en la fuente  
(presentadas por empleadores - para el último período de 12 meses)**

No existe un padrón de obligados a retener, por lo que no es posible hacer la valoración con los datos presentados sobre el número de declaraciones esperadas.

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo <sup>1</sup>	Cantidad de declaraciones esperadas <sup>2</sup>	Cociente de puntualidad de la presentación <sup>3</sup> (En porcentaje)
Agosto 2016	17,696	20,681	
Septiembre 2016	16,352	17,696	
Octubre 2016	20,708	16,352	
Noviembre 2016	10,490	20,708	
Diciembre 2016	20,588	10,490	
Enero 2017	21,393	20,588	
Febrero 2017	14,198	21,393	
Marzo 2017	16,518	14,198	
Abril 2017	21,677	16,518	
Mayo 2017	17,963	21,677	
Junio 2017	21,620	17,963	
Julio 2017	23,274	21,620	
<b>Total de los 12 meses</b>	<b>222,477</b>	<b>219,884</b>	

**Notas explicativas:**

<sup>1</sup>'Presentación Oportuna' significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

<sup>2</sup>'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones de retenciones de ingresos en la fuente que esperaba recibir la administración tributaria de empleadores inscriptos obligados por ley a presentar dichas declaraciones

<sup>3</sup>'Cociente de puntualidad de la presentación' es la cantidad de declaraciones de retenciones de ingresos en la fuente presentadas por los empleadores dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de dichas retenciones esperadas de los empleadores inscriptos, es decir, expresado como una proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de retención en la fuente presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cant. de declarac. de retención en la fuente esperadas de los empleadores inscriptos}} \times 100$$

**Notas de la SAT:**

1. Las declaraciones esperadas corresponde a las declaraciones presentadas en el mes anterior.

2. En relación a la presentación oportuna de las declaraciones de retenciones en la fuente: Al respecto, se informa que, en nuestra legislación, la obligación de declarar se produce tras la retención realizada, es decir, no existe una periodicidad que quede registrada como obligación del contribuyente al registrarse como contribuyente. Un ejemplo de periodicidad registrada es la del IVA, en donde de la sola inscripción surge que el contribuyente debe presentar doce declaraciones en cada período. Por consiguiente, no existe en nuestro medio la Omisión de las Declaraciones de Retenciones.

## E. Servicios electrónicos

<b>Cuadro 9. Uso de servicios electrónicos <sup>1</sup></b>			
<b>(Ref: ARD 4 y 5)</b>			
	<b>[2014]</b>	<b>[2015]</b>	<b>[2016]</b>
	<b>Presentaciones electrónicas<sup>2</sup></b> (Como porcentaje de todas las declaraciones presentadas para cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
IVA	100	100	100
Retenciones de ingresos en la fuente (declaraciones presentadas por empleadores)	100	100	100
	<b>Pagos electrónicos<sup>3</sup></b> (Como porcentaje de la cantidad total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
IVA	100	100	100
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)	100	100	100
	<b>Pagos electrónicos</b> (Como porcentaje del valor total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
IVA	100	100	100
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)	100	100	100
<b>Notas explicativas:</b>			
<p><sup>1</sup> Los datos de este cuadro proporcionan un indicador del grado en que la administración tributaria emplea tecnología moderna para transformar sus operaciones, en particular en las áreas de presentación de declaraciones y pagos.</p> <p><sup>2</sup> A los fines de este cuadro, la declaración electrónica supone la existencia de medios que permitan a los contribuyentes completar las declaraciones de impuestos en línea y presentar dichas declaraciones vía Internet.</p> <p><sup>3</sup> Los métodos de pago electrónico incluyen tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y transferencias electrónicas de fondos (en que el dinero se transfiere electrónicamente vía Internet desde la cuenta bancaria de un contribuyente a la cuenta del Tesoro). Los pagos electrónicos pueden efectuarse, por ejemplo, por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos. A los fines de evaluación de TADAT, pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero agente (por ejemplo, un banco u oficina de correo) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del Tesoro, se aceptan como pagos electrónicos.</p>			

## E. Pagos

<b>Cuadro 10. Pagos de IVA efectuados durante el año 2016</b> (Ref: ARD 5)			
	<b>Pagos del IVA efectuados dentro del plazo<sup>1</sup></b>	<b>Pagos del IVA exigibles<sup>2</sup></b>	<b>Cociente de puntualidad de la presentación<sup>3</sup></b> (En porcentaje)
Cantidad de pagos	9,115,619	13,699,934	66.5%
Valor de los pagos (millones de Quetzales)	12.134,21	13.308.37	91.2%

**Notas explicativas:**

<sup>1</sup> 'Pago oportuno' significa que los pagos se realizan antes o en la misma fecha legal de vencimiento de pago (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

<sup>2</sup> 'Pagos exigibles' incluye todos los pagos adeudados, ya sea determinados por el contribuyente o mediante un procedimiento administrativo (incluso como resultado de una auditoría).

<sup>3</sup> 'Cociente de puntualidad del pago' es la cantidad (o valor) de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad (o valor) total de los pagos del IVA exigibles, es decir, expresado como una proporción:

El cociente de puntualidad del pago expresado en cantidad es:

- $$\frac{\text{Cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo}}{\text{Cantidad total de pagos del IVA exigibles}} \times 100$$

El cociente de puntualidad del pago expresado en valor es:

- $$\frac{\text{Valor de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo}}{\text{Valor total de los pagos del IVA exigibles}} \times 100$$

**Nota de la SAT:**

La legislación vigente no contempla determinación por parte del contribuyente, el artículo 40 regula que "(...) Juntamente con la presentación de la declaración se hará el pago del impuesto resultante..."; además, no incluye los pagos exigibles determinados mediante el proceso administrativo. En el caso de las declaraciones exigibles contempla las obligaciones que se esperan por las afiliaciones en el régimen general y en el de pequeño contribuyente, así como las declaraciones originadas por otros hechos generadores, como lo son el traspaso de vehículos, venta de inmuebles, facturas especiales y cobros por la vía administrativa y judicial.

## G. Mora tributaria

<b>Cuadro 11. Valor de la mora tributaria<sup>1</sup></b>			
<b>(Ref: ARD 5)</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
	En moneda local (en millones de Quetzales)		
Recaudación de impuestos principales total (del Cuadro <sup>1</sup> (A))	24,342.21	24,533.98	28,582.65
Mora de impuestos principales total al cierre del ejercicio fiscal <sup>2</sup> (B)	7,498.91	9,101.59	9,849.23
De la cual: Cobrable <sup>3</sup> (C)	2,298.97	2,862.44	3,134.02
De la cual: Más de 12 meses de antigüedad (D)	6,376.81	7,211.51	8,772.78
	En porcentaje		
Cociente de (B) en relación con (A) <sup>4</sup>	30.8	37.1	34.4
Cociente de (C) en relación con (A) <sup>5</sup>	9.4	11.7	11.0
Cociente de (D) en relación con (B) <sup>6</sup>	85.0	79.2	89.1
<b>Notas explicativas:</b>			
<sup>1</sup> Los datos de este cuadro se emplearán para determinar el valor de la mora de los impuestos básicos con relación a la recaudación anual y examinar en qué medida las obligaciones tributarias no pagadas están sensiblemente en mora (es decir, tienen más de 12 meses de antigüedad).			
<sup>2</sup> El total de la mora tributaria l' incluye los impuestos, las sanciones y los intereses acumulados.			
<sup>3</sup> La mora tributaria cobrable' se define como la suma total de impuestos internos, incluyendo intereses y penalidades, que están vencidos para fines de pago y no sujetos a impedimentos de cobro. La mora tributaria cobrable, por tanto, generalmente excluye: a) las sumas formalmente cuestionadas por el contribuyente y cuyo cobro se ha suspendido mientras no se llegue a un resultado, b) las sumas no recuperables judicialmente (por ejemplo, deudas condonadas por quiebra) y c) la mora incobrable por otras razones (por ejemplo, el deudor no tiene fondos ni otros activos).			
<sup>4</sup> es decir, $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados al cierre del año fiscal (B)}}{\text{Total de los impuestos principales recaudados para el año fiscal (A)}} \times 100$			
<sup>5</sup> es decir, $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados al cierre del año fiscal (C)}}{\text{Total de los impuestos principales recaudados para el año fiscal (A)}} \times 100$			
<sup>6</sup> es decir, $\frac{\text{Valor de los impuestos principales atrasados >12 meses de antigüedad al fin del año (D)}}{\text{Valor total de los impuestos principales atrasados al fin del año (B)}} \times 100$			

## H. Resolución de litigios tributarios

**Cuadro 12. Finalización de revisiones administrativas**  
(para el último período de 12 meses: 2016-2017)  
**(Ref. ARD 7)**

Mes	Número total de revisiones finalizadas	Finalizadas en 30 días		Finalizadas en 60 días		Finalizadas en 90 días	
		Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total
Agosto 2016	42	22	52.4	6	14.3	14	33.3
Septiembre 2016	74	0	0.0	7	9.5	67	90.5
Octubre 2016	68	3	4.4	33	48.5	32	47.1
Noviembre 2016	N/D						
Diciembre 2016	N/D						
Enero 2017	11	11	100.0	0	0.0	0	0.0
Febrero 2017	37	6	16.2	30	81.1	1	2.7
Marzo 2017	50	34	68.0	11	22.0	5	10.0
Abril 2017	86	64	74.4	13	15.1	9	10.5
Mayo 2017	42	13	31.0	11	26.2	18	42.9
Junio 2017	55	30	54.5	11	20.0	14	25.5
Julio 2017	71	15	21.1	14	19.7	42	59.2
<b>Total</b>	<b>536</b>	<b>198</b>	<b>36.9</b>	<b>136</b>	<b>25.4</b>	<b>202</b>	<b>37.7</b>

**Notas sobre el cuadro**

**Nota 1:** El cuadro muestra los datos de las revisiones administrativas en el Directorio –hasta octubre de 2016 - y en el Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero para las Resoluciones de Determinación.

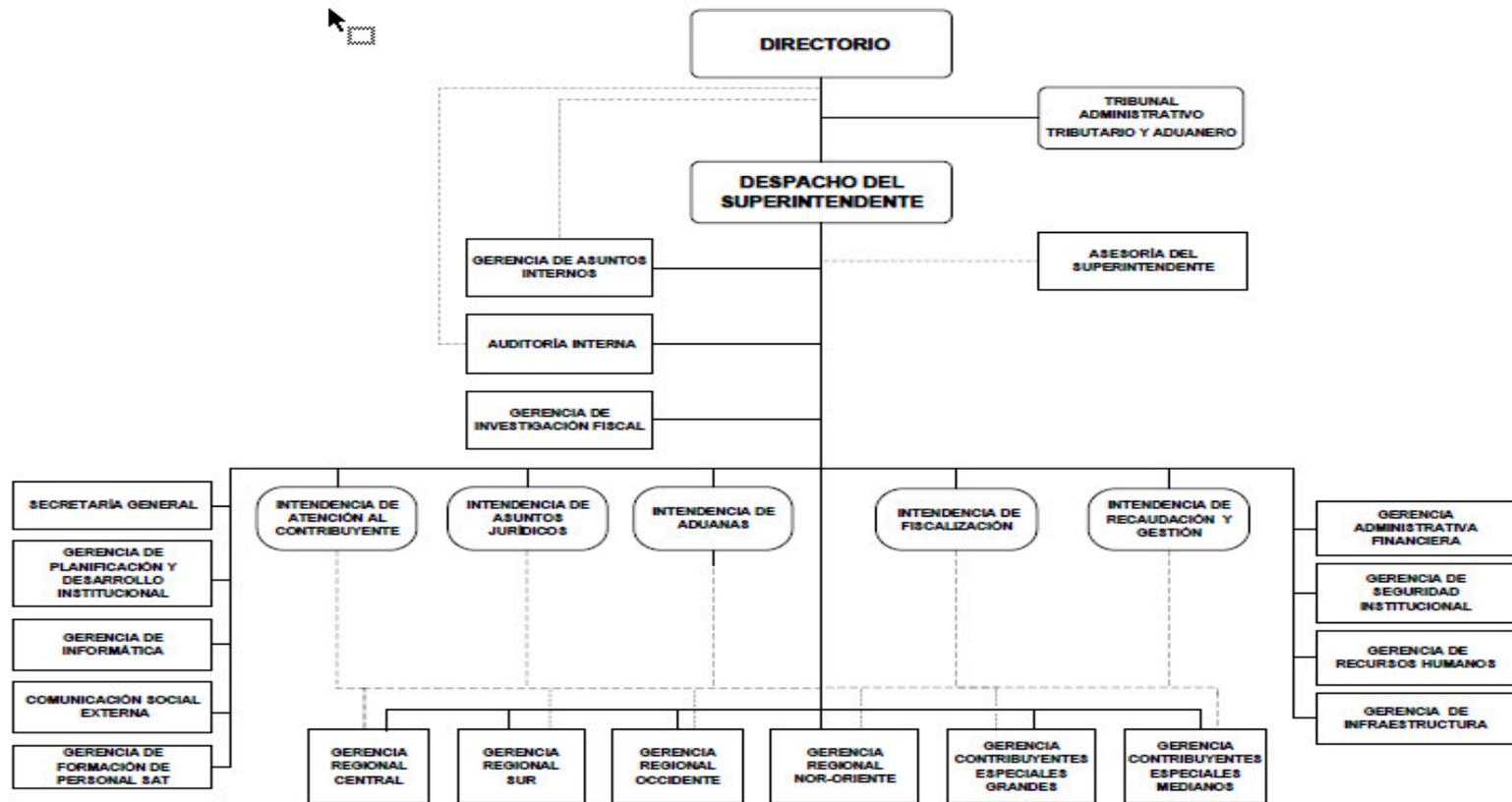
**Nota 2:** Se computan los expedientes finalizados por días hábiles.

**Nota 3:** En los expedientes finalizados en 90 días se incluyen expedientes finalizados en más de 90 días

### I. Pago de devoluciones del IVA

<b>Cuadro 13. Devoluciones del IVA</b> (para el último período de 12 meses) (Ref.: ARD 8)		
	<b>Número de casos</b>	<b>En moneda local</b>
Total de solicitudes de devolución del IVA recibidas (A)	1,932	2,042,374,419.80
Total de devoluciones del IVA pagadas <sup>1</sup>	1,009	734,796,119.19
de las cuales: pagadas en 30 días (B) <sup>2</sup>	1,009	734,796,119.19
de las cuales: pagadas en un plazo mayor a 30 días		
Total de solicitudes de devoluciones del IVA declinadas <sup>3</sup>	130	159,815,173.85
de las cuales: declinadas en un plazo de 30 días (C)	128	159,798,038.85
de las cuales: declinadas en un plazo mayor a 30 días	2	17,135
Total de devoluciones del IVA no procesadas <sup>4</sup>	793	1,113,240,160.60
de las cuales: ninguna decisión tomada para declinar la devolución	791	1,087,729,686.60
de las cuales: aprobadas, pero aún no pagadas o compensadas	2	25,510,474.00
<b>En porcentaje</b>		
Relación de (B+C) en relación con (A) <sup>5</sup>	58.9	43.8
<i>Notas explicativas:</i>		
<sup>1</sup> Incluye todas las devoluciones pagadas, así como devoluciones compensadas con otras obligaciones tributarias.		
<sup>2</sup> TADAT mide el desempeño con relación a un estándar de 30 días.		
<sup>3</sup> Incluye casos donde se ha tomado una decisión formal para denegar la solicitud de devolución del contribuyente (p.ej., cuando no se han cumplido los requisitos legales para la devolución)		
<sup>4</sup> Incluye todos los casos en que la tramitación de devolución está incompleta —p. ej., donde (a) no se ha tomado la decisión formal de denegar la solicitud de devolución; o (b) la devolución ha sido aprobada, pero no se ha pagado o compensado.		
<sup>5</sup> i.e. $\frac{\text{Devoluciones del IVA pagadas en 30 días (B)} + \text{Devoluciones de IVA denegadas en plazo de 30 días (C)}}{\text{Total de las solicitudes de devoluciones del IVA recibidas (A)}} \times 100$		
<b>Notas sobre las devoluciones en el Cuadro:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corresponde a solicitudes de devolución correspondientes a los tres regímenes de devolución de IVA existentes: Especial, Optativo y General.</li> <li>• Corresponden a solicitudes ingresadas desde el 1 de agosto de 2016 hasta el 31 de Julio de 2017.</li> </ul>		

## Anexo IV. Organigrama



## Anexo V. Fuentes de las evidencias

Indicadores	Fuentes de las evidencias
P1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://minegocio.gt/">https://minegocio.gt/</a></li> <li>• <a href="http://portal.sat.gob.gt/sitio/">http://portal.sat.gob.gt/sitio/</a></li> <li>• Manual de Usuario de Agencia Virtual</li> <li>• Ley del registro tributario unificado dto_25_71</li> <li>• Bitacora RTU pista de auditoria</li> <li>• Depuración de NIT Multiplex</li> <li>• Depuración de Contribuyentes Desaparecidos</li> <li>• Formulario - inscripción de comerciantes individuales y empresas mercantiles SAT-RM-01</li> <li>• Formulario - inscripción de comerciantes individuales y empresas mercantiles SAT-RM-02</li> <li>• Formularios - inscripción y actualización en el RTU - personas jurídicas e individuales</li> <li>• Informe de asociación por grupo o por corporación</li> <li>• Procedimientos - Actualización o Ratificación PI Versión 5</li> <li>• Procedimientos - Actualización o Ratificación PJ versión 4</li> <li>• Procedimientos - Cese de Actividades versión 4</li> <li>• Procedimientos - Inscripción PJ Lucrativa versión 4</li> <li>• Reportes del Registro Tributario Unificado SAT RTU</li> <li>• Soporte de Informe de USAID-2017</li> </ul>
P1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay evidencias.</li> </ul>
P2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2016-2020, SAT "PEISAT20162020"</li> <li>• Plan Operativo Anual 2017, SAT</li> <li>• Planes operativos de las diferentes unidades de la SAT (vea P2-4, 2-5)</li> <li>• Memoria de Labores 2016, SAT</li> </ul>
P2-4. Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2017, SAT; "POA_SAT_2017mayo 2017"</li> <li>• Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización, 2017, SAT</li> <li>• Plan Anual de Fiscalización 2017, Intendencia de Fiscalización;</li> <li>• Documento: Implementación del "Grupo Especializado en Análisis de Riesgo", SAT</li> <li>• Informe Ejecutivo del Grupo Especializado en Análisis de Riesgo "Fwd Informe ejecutivo del Grupo Especializado..."</li> </ul>
P2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de Labores 2016, SAT; Modificación del Plan Anual de Fiscalización 2017; Intendencia de Fiscalización;</li> <li>• Estadísticas y Reportes en la página web de la SAT(portal.sat.gob.gt); por ejemplo: "Estadísticas Tributarias/ Meta de Recaudación y Cumplimiento" (por años y meses)</li> <li>• Actividades (cifras del desempeño y de la situación) de diferentes áreas</li> </ul>

Indicadores	Fuentes de las evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Circunstanciado al 31 de julio 2017, SAT "Informe Circunstanciado al 31 de julio 2017"</li> </ul>
P2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Organigrama de la SAT 2017</li> <li>• Diferentes PAE (Plan de Atención en Emergencia; Evacuación por Incendio, Sismo/Terremoto); Gerencia de Seguridad Institucional "2.PAE-Torre SAT-2014"</li> <li>• Prueba de confiabilidad y otros procedimientos similares; Gerencia de Asuntos Internos "Procedimiento No. Prueba de conf.."</li> <li>• Informaciones obtenidas de la SAT</li> </ul>
P3-7. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.	<p><b>Normativas Y Procedimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad 2017</li> <li>• A-007-2008 Código de Ética SAT</li> <li>• PR-CTR-01-03 Promoción de la Cultura Tributaria</li> <li>• PR-CTR-01-05 Implementación de Cultura Tributaria</li> <li>• PR-GAC-DCT-AC-02 Capacitación presencial en temas tributarios aduaneros copia controlada</li> <li>• PR-GAC-DCT-AC-04 Producción de material formativo virtual copia controlada</li> <li>• Protocolo atención presencial</li> <li>• Protocolo atención telefónica</li> <li>• PR-GAC-DCT-AC-04 Producción de material formativo virtual copia controlada</li> <li>• PR-SAT-AC-04 Procedimiento para la gestión de Anfitriones Visores de Documentación</li> <li>• PR-SAT-AC-03 Procedimiento de admin. del sitio Web SAT</li> </ul> <p><b>Planes Operativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2017 Depto. Gestión Servicios al Contribuyente</li> <li>• POA 2017 Depto. Calidad del Servicio</li> <li>• POA 2017 -Depto. de Normatividad de Atención al contribuyente.</li> <li>• POA 2017 – Depto. de Cultura Tributaria</li> <li>• Cultura 2017</li> <li>• Avances de Gestión y Plan de trabajo del último trimestre Quetzaltenango</li> </ul> <p><b>Estructura de la Intendencia de Atención al Contribuyente</b> Resolución SAT-DSI-612-2016 funciones IAC y departamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AD 14-2016 Funciones IAC</li> <li>• Estructura Organizacional SAT nivel 1</li> <li>• Estructura del Departamento de Gestión de Servicios</li> <li>• Instrucción sobre Exoneración</li> <li>• Convenios de Pago</li> </ul> <p><b>Informativos al Contribuyente</b></p>

Indicadores	Fuentes de las evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan primeras placas</li> <li>• Plan página web</li> <li>• Primeras Placas</li> <li>• Convenios de Pago</li> <li>• RTU y DPI (video)</li> <li>• Servicio cívico San Marcos</li> <li>• SAT a tu alcance</li> <li>• RTU final baja video</li> <li>• Trifoliar -Cese Individual</li> <li>• Unifoliar Conozca al Pequeño Contribuyente</li> <li>• Uso de Facturas</li> <li>• Volantes Agencia Virtual</li> <li>• Preguntas Frecuentes – Agencia Virtual</li> </ul> <p><b>SAT a tu Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de la Agencia Móvil -29092017 GRS</li> <li>• Informe Estadístico SAT a tu alcance -Quiche – Sep. 2017</li> <li>• Consolidado - SAT a Tu Alcance 2017- v2</li> </ul> <p><b>Planes de Capacitaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento 100 en CT</li> <li>• Información capacitaciones</li> <li>• Monitoreo de acompañamiento 100 en CT</li> <li>• Programa - mercados cantonales y municipales</li> <li>• Programa actualización en materia tributaria</li> <li>• Programa Banrural 2017</li> <li>• Programa capacitación v.2017 traspaso de vehículos</li> <li>• Las fotos 1 a 11: XELA – FOTOS tipo zip</li> <li>• Preguntas TADAT integrado vf</li> <li>• Preguntas frecuentes Agencia Virtual</li> </ul> <p><b>Encuestas y Resultados de Satisfacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Satisfacción 2014 Vox Latina</li> <li>• Abril-junio 2017 RS FINAL</li> <li>• Cuadro Consolidado de Encuestas - abril a junio 2017</li> <li>• Informe resultado medición de servicios al contribuyente ABRIL-JUNIO 2017 RO FINAL</li> <li>• Informe resultado medición de servicios al contribuyente ABRIL-JUNIO 2017 RN</li> <li>• Informe resultado medición de servicios al contribuyente ABRIL-JUNIO 2017 RC FINAL</li> <li>• Focus Group – Contribuyentes Especiales</li> </ul>
P3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Satisfacción 2014 Vox Latina</li> <li>• Abril-junio 2017- RS Final</li> <li>• Cuadro Consolidado De Encuestas abril a junio 2017</li> <li>• Informe resultado medición de servicios al contribuyente ABRIL-JUNIO 2017 RO FINAL</li> </ul>

Indicadores	Fuentes de las evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe resultado medición de servicios al contribuyente ABRIL-JUNIO 2017 RN</li> <li>• Informe resultado medición de servicios al contribuyente ABRIL-JUNIO 2017 RC FINAL</li> <li>• Focus Group – Contribuyentes Especiales</li> </ul>
P3-9. Recibir la opinión del contribuyente sobre productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Call Center anual</li> <li>• Encuestas de Satisfacción 2014 Vox Latina</li> <li>• Presentación FG – Contribuyentes Especiales</li> <li>• Verbatim contribuyentes especiales grandes</li> </ul>
P4-10. Cociente de puntualidad de la presentación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadros 4,5,6,7 y – Anexo 3 del Cuestionario</li> </ul>
P4-11. Uso de las facilidades de presentación electrónicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://declaraguatate.sat.gob.gt/declaraguatate-web/">https://declaraguatate.sat.gob.gt/declaraguatate-web/</a></li> </ul>
P5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo III, cuadro 9; "Cuestionario TADAT Guatemala."</li> <li>• Convenios de la SAT con bancos privados y sus modificaciones (muestra: Contrato Administrativo SAT-Banco de Crédito, SAT-GAJ-DAA1-RB-001-2007, 12/01/2007; y su modificación del 15/12/2015) "Código de Ente (46) Bnco ...." "BANCREDIT"</li> <li>• Informaciones y servicios en la página web de la SAT "e-SAT/ Servicios Electrónicos"</li> </ul>
P5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Actualización Tributario, Libro I, Impuesto Sobre la Renta: Art. 38, Art. 75 sig., Art. 83 sig. "Impuesto Sobre la Renta"</li> </ul>
P5-14. Puntualidad de los pagos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo III, cuadros 10, 10 A y B</li> <li>• "Cuadro 10 TADAT"</li> <li>• Ley del Impuesto al Valor Agregado: Art. 45 siguientes</li> </ul>
P5-15. Mora impositiva (flujos y saldos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo III, cuadros 1 y 11; "Cuestionario TADAT Guate..."</li> <li>• Código Tributario: Art. 92, 99 A, 161 siguientes</li> </ul>
P6-15. Alcance de las inspecciones realizadas para detectar y disuadir la información inexacta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2017, SAT;(POA_SAT_2017mayo 2017)</li> <li>• Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización 2017, SAT.</li> <li>• Plan Anual de Fiscalización, Intendencia de Fiscalización; (Plan Anual de Fiscalización. 2017)</li> <li>• Modificación del Plan Anual de Fiscalización 2017; Intendencia de Fiscalización "Modificación PAF 2017"</li> <li>• Memoria de Labores 2016 (SAT_Memoria_de_Labores_2016)</li> <li>• Auditorias 2016 "Auditorias 2016"</li> <li>• Auditorias derivadas de análisis. "Auditorias derivadas..."</li> <li>• Cantidad de auditores y tipo de programas "Cantidad de auditores x tipo."</li> </ul>

Indicadores	Fuentes de las evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Circunstanciado al 31 de julio 2017, SAT "Informe Circunstanciado al 31 de julio 2017"</li> </ul>
P6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informaciones y servicios en la página web de la SAT: "e-SAT, Trámites y Gestiones, Leyes, Descargas";</li> <li>• Código Tributario: Art. 102; "Código Tributario"</li> <li>• Informaciones obtenidas de la SAT</li> </ul>
P6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio: "Estimación de la Productividad, Eficiencia e Incumplimiento de pago del Impuesto al Valor Agregado –IVA- en Guatemala, Periodo 2010-2016; Guatemala junio de 2017" ""Estimación Brecha en el IVA, junio 2017"</li> <li>• Estimación brecha IVA 2010-2016 "EstIncumIVA2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016"</li> <li>• Informe Circunstanciado al 31 de julio 2017, SAT "Informe Circunstanciado al 31 de julio 2017"</li> <li>• Informaciones obtenidas de la SAT</li> </ul>
P7-19. Existencia de un procedimiento de resolución de controversias independiente, funcional y escalonado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Tributario Decreto 6-91 Capítulo V y VII Título IV y Título V</li> <li>• Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria Decreto 1-98 artículo 21 bis y ss.</li> <li>• Ley del Organismo Judicial, Decreto 2-89</li> <li>• Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto 119-96</li> <li>• Nota web: Procedimiento de los recursos <a href="http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/descargas/doc_download/7542-procedimientodelosrecursos.html">http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/descargas/doc_download/7542-procedimientodelosrecursos.html</a></li> <li>• Modelo de Resolución de Tribunal Administrativo Tributario</li> <li>• Modelo de Resolución de Determinación (2017_09_29-_01_36 Formato para resolución)</li> <li>• <a href="http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/formacion-tributaria/formacion-tributaria/orientacion-legal-y-derechos-del-contribuyente/165-orientacion-legal-intendencia-de-asuntos-juridicos/8525-derechos-de-los-contribuyentes-y-otros-obligados-tributarios-en-el-proceso-administrativo.html">http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/formacion-tributaria/formacion-tributaria/orientacion-legal-y-derechos-del-contribuyente/165-orientacion-legal-intendencia-de-asuntos-juridicos/8525-derechos-de-los-contribuyentes-y-otros-obligados-tributarios-en-el-proceso-administrativo.html</a></li> </ul>
P7-20. Tiempo necesario para resolver las revisiones administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos para Cuadro 12 del Anexo III</li> </ul>
P7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto reformas a la Ley</li> <li>• Criterios Institucionales. Normativa creación Junta de Criterios Tributarios (Resolución SAT –DSI-714_2017.pdf).</li> <li>• Criterios Judiciales. Envío y sinopsis de resoluciones de 8 de agosto</li> <li>• Publicación de sentencias.</li> </ul>
P8-22. Contribución al proceso de previsión de los ingresos fiscales del gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto Decreto nº 101-97</li> <li>• Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto: Acuerdo Gubernativo 540-2013</li> </ul>

Indicadores	Fuentes de las evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas y Documentos de la Comisión Técnica de Finanzas (Acta 01-2015, 02-2015,03-2015, Comisión cierre,CTF Meta ingresos , Desempeño Macro reciente, Meta de Recaudación tributaria 2015, Ingresos.</li> <li>• Estrategia de Programación del Proceso de Planificación y Formulación del Presupuesto General de ingresos y egresos del Estado (Ejercicio Fiscal 09062015).</li> <li>• Convenio para el Cumplimiento de Metas de recaudación tributaria 2016 y 2017 (Convenio de Metas 2016 y 2017)</li> <li>• Procedimiento SAT para el informe de recaudación diaria al Ministerio de Finanzas (PR-GPD-DET-ET-02 Informe Reca.Diaria).</li> <li>• Procedimiento SAT para la elaboración del informe diario de estimación de Recaudación tributaria al final del período. ( PR-GPD-DET-ET-03 Informe diario estimación recaudación</li> <li>• Informe Circunstanciado SAT a 30 de julio de 2017 (Informe circunstanciado junio 2017)</li> <li>• Estimación de Gasto Tributario 2013 a 2016</li> </ul>
P8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica del Presupuesto Decreto 101-97</li> <li>• Manual de Contabilidad Integrada Gubernamental SICOIN ( Completo_manual_cuentas)</li> <li>• Manual de Clases de Registros contables en el SICOIN Web</li> <li>• Proceso de registro y Recaudación con identificación de responsables y acciones a ejecutar.</li> <li>• Procedimiento SAT para el Registro Diario de Ingresos ( PR-IRG-DR-2.1.5.4)</li> <li>• Informe de Auditoría Interna de Noviembre de 2015 y Seguimiento de noviembre de 2016 sobre "Evaluación de los registros informáticos utilizados en la conciliación y registro de ingresos tributarios con recaudo efectivo, en el sistema bancario y sistemas relacionados".</li> <li>• Informe de Auditoría Interna – Auditoría informática- sobre el sistema que apoya el proceso de Fiscalización –FISAT-</li> </ul>
P8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley del IVA Decreto 27-92</li> <li>• Procedimiento SAT para devoluciones de IVA: Régimen General, Especial, Optativo y Plan Emergente. (PR-IFI-DFS-EF-02 Normativa R. Especial, PR-IFI-DFS-EF-07 Normativa R. General, PR-IFI-DFS-EF-08 Normativa R. Optativo , PR-IFI-DFS-EF-10 Normativa Plan Emergente y SAT –DSI-613-2017 Resolución Plan Emergente)</li> <li>• Datos para Cuadro 13. (Cuadro Consolidado TADAT v2).</li> <li>•</li> </ul>
P9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación_Estructura_Organizacional</li> <li>• ACUERDO DE DIRECTORIO NÚMERO 007-2007 <b>Reglamento interno de la Superintendencia de Administración Tributaria</b></li> <li>• Acuerdo del Directorio 14-2016 Modificaciones del Reglamento Interno de Funcionamiento de la SAT.</li> <li>• NUMERAL 1 (PARTE 2) - INDICADOR P29-25 <b>Plan Anual de Auditoria 2017</b></li> <li>• Plan Operativo Anual 2017 (</li> <li>• NUMERAL 4 - INDICADOR P29-25 . <b>Plan de Capacitaciones</b></li> <li>• Manual de Auditoría Interna Gubernamental</li> </ul>

Indicadores	Fuentes de las evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales publicitarios del 2016 para TADAT</li> <li>• Procedimiento No. 1 Recepción y verificación del origen de la denuncia</li> <li>• Procedimiento No. Prueba Poligráfica</li> <li>• Procedimiento No. 5 Estudio Socioeconómico</li> <li>• NUMERAL 2 - INDICADOR P29-25 AUDITORIA INTERNA <b>Organigrama de Auditoría Interna</b></li> <li>• NUMERAL 7 - INDICADOR P29-25 <b>Registro de Normativas SAT</b></li> <li>• Puestos de Trabajo de Gerencia de Auditoría Interna <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente de Auditoría Financiera y de Gestión</li> <li>• Auditor de Sistemas de Información</li> <li>• Auditor Financiero y de Gestión</li> <li>• Gerente de Auditoría</li> <li>• Subgerente de Auditoría Financiera y Gestión</li> <li>• Supervisor de Auditoría de Sistemas de Información</li> <li>• Supervisor de Auditoría Financiera y Contable</li> </ul> </li> <li>• Convenio Ministerio Público – SAT</li> <li>• Informe de Labores GAI Trimestre 2017 Asuntos Internos</li> <li>• Avances Código de Ética</li> <li>• Informe Labores GAI 2016 Asuntos internos</li> <li>• Reporte_Auditorias_Programadas 2017</li> <li>• Observaciones Acuerdo del Directorio 7-2008</li> <li>• Bitácora Registro de Contribuyentes</li> <li>• Procedimientos relativos a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncias</li> <li>• Análisis de riesgos y vulnerabilidades</li> <li>• Realización pruebas toxicológicas</li> <li>• Prueba psicológica</li> </ul> </li> <li>• Prueba poligráfica</li> <li>• Informe de seguimiento a informes de la Contraloría General de Cuentas, junio 2017 ...</li> <li>• ...y de septiembre 2017</li> <li>• Informe I SAT AIN CUA 62704 2017 seguimiento auditoria financiera de</li> <li>• Seguimiento .. presupuestaria y estados financieros abril 2017</li> <li>• Seguimiento auditoria gestión y control de mercancías en abandono enero 2017</li> <li>• Seguimiento auditoria .. mercancías abril 2017</li> <li>• Seguimiento ... vehículos mayo 2017</li> <li>• Seguimiento ... vehículos junio 2017</li> <li>• Auditoria ... expedientes tributarios septiembre 2017</li> <li>• Seguimiento ... expedientes tributarios ... junio 2017</li> <li>• Auditoria informática ... manifiesto electrónico de carga, aduanas .. junio 2017</li> <li>• Seguimiento ... manifiesto electrónico ... junio 2017</li> <li>• Auditoria informática... seguridad y protección de la información de la SAT diciembre 2016</li> </ul>

Indicadores	Fuentes de las evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria informática ... accesos del personal a los sistemas .. mayo 2017</li> <li>• Seguimiento accesos del personal a los sistemas... junio 2017</li> <li>• Dictamen conjunto gerencia Asuntos Internos ...</li> <li>• Estructura organizacional de Asuntos Internos</li> <li>• Acuerdo decreto número 009'2016</li> <li>• Varios informes de capturas</li> <li>• Plan operativo GAI a junio 2017</li> <li>• Informe llamadas call center</li> <li>• Dictamen conjunto dcc'sat 81 2017 " crear Dpto de Evaluación n de la Integridad con su versión preliminar del manual de operaciones</li> </ul>
P9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PKF Auditoria de Control Interno y Sistemas 2009</li> <li>• Manual de auditoría interna gubernamental</li> <li>• Manual de auditoría gubernamental</li> <li>• RESAUDIT_2016 II SEM</li> <li>• <a href="http://www.contraloria.gob.gt/RESAUDITORIA.html">http://www.contraloria.gob.gt/RESAUDITORIA.html</a></li> <li>• Secretaría Técnica del Consejo de Seguridad</li> <li>• <a href="http://www.cicig.org/index.php?page=mandato">http://www.cicig.org/index.php?page=mandato</a></li> </ul>
P9-27. Opinión pública sobre la integridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VERBATIM CONTRIBUYENTES ESPECIALES GRANDES</li> <li>• Ver los informes en Excel en ARD 3 sobre las encuestas</li> </ul>
P9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de Labores SAT 2015</li> <li>• Memoria de Labores SAT 2016</li> <li>• Plan_Operativo_Anual_SAT_2017</li> <li>• Plan operativo _SAT_2017_mayo2017</li> <li>• PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL_2016-2020</li> </ul>

**Departamento de Finanzas Públicas**

Fondo Monetario Internacional  
700 19th Street NW  
Washington, DC 20431  
USA  
<http://www.imf.org/capacitydevelopment>