

Guatemala

Herramienta de evaluación y diagnóstico de la administración tributaria

Juan Redondo, Luis Alejandro Alejos, José Luis Carvajal y Alfredo Tijerina

Informe Técnico | Julio 2024



PREÁMBULO	4
ABREVIATURAS Y SIGLAS	5
RESUMEN EJECUTIVO	7
I. INTRODUCCIÓN	15
II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS	16
Perfil del país	16
Tablas de datos	16
Situación económica	17
Impuestos principales	17
Marco institucional	18
Estado actual de la reforma de la administración tributaria	19
Intercambio internacional de información	20
III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADO DEL DESEMPEÑO	21
ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes	21
ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	24
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	30
ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos	35
ARD 5: Pago oportuno de impuestos	39
ARD 6: Exactitud de la información declarada	42
ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios	48
ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación	51
ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	54
FIGURAS	
Gráfico 1. Guatemala: Distribución de las calificaciones del desempeño	14
TABLAS	
1. Guatemala: Resumen de la evaluación del desempeño TADAT	8
2. Evaluación del A1-1	21
3. Evaluación del A1-2	23
4. Evaluación del A2-3	25
5. Evaluación del A2-4	27
6. Evaluación del A2-5	28
7. Evaluación del A2-6	28
8. Evaluación del A2-7	29
9. Evaluación del A3-8	31
10. Evaluación del A3-9	33
11. Evaluación del A3-10	33
12. Evaluación del A3-11	34
13. Evaluación del A4-12	36
14. Evaluación del A4-13	38

15. Evaluación del A4-14	38
16. Evaluación del A5-15	39
17. Evaluación del A5-16	40
18. Evaluación del A5-17	41
19. Evaluación del A5-18	42
20. Evaluación del A6-19	44
21. Evaluación del A6-20	46
22. Evaluación del A6-21	47
23. Evaluación del A6-22	48
24. Evaluación del A7-23	49
25. Evaluación del A7-24	50
26. Evaluación del A7-25	50
27. Evaluación del A8-26	52
28. Evaluación del A8-27	53
29. Evaluación del A8-28	53
30. Evaluación del A9-29	55
31. Evaluación del A9-30	57
32. Evaluación del A9-31	58
33. Evaluación del A9-32	58

APÉNDICE Y TABLAS

I. Marco de TADAT	60
II. Situación actual del país	62
III. Tablas de datos	64
IV. Organigrama	84
V. Fuentes de las evidencias	85

PREÁMBULO

Se llevó a cabo una evaluación del sistema de administración tributaria de Guatemala durante el período del 20 de mayo hasta el 4 de junio de 2024 utilizando la Herramienta de Evaluación y Diagnóstico 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.

El equipo evaluador estuvo compuesto por: Juan Redondo, jefe del equipo y Asesor de Asistencia Técnica del Departamento de Finanzas Públicas (FAD) del Fondo Monetario Internacional (FMI), Luis Alejandro Alejos, Economista de la División de Gestión Fiscal del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Jose Luis Carvajal, experto del Banco Mundial (BM) y Alfredo Tijerina, experto residente en administración tributaria de Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) del FMI.

El equipo de evaluación expresa su agradecimiento al Sr. Marco Livio Díaz, Superintendente de la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala (SAT); a los Sres. Intendentes y gerentes y jefes de departamentos, así como a todo al personal de la Institución que ha participado directa o indirectamente en la evaluación TADAT por su esfuerzo y amabilidad en las sesiones de trabajo con el equipo evaluador. Un agradecimiento especial a la Sra. Araceli Vivas Pérez de González y a todo su equipo por su apoyo a lo largo de esta misión.

Un borrador del informe de evaluación del desempeño (IED) fue presentado al equipo directivo de la SAT en la reunión final del 4 de junio de 2024. Los comentarios y objeciones recibidos posteriormente sobre el borrador de informe fueron considerados por el equipo evaluador y, según corresponda, se reflejan en esta versión definitiva del informe. El IED fue revisado y aprobado por el Secretariado de TADAT.

ABREVIATURAS y SIGLAS

AIN	Análisis de Impacto de Negocio
ARD	Área de resultados del desempeño
BEPS	Erosión de Base y Beneficios de la OCDE
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
CRCT	Comité de Riesgo de Cumplimiento Tributario
CSS	Contribuciones a la seguridad social
CAPTAC-DR	Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana del FMI
CUI	Código único de Identificación
FAD	Departamento de Finanzas Públicas (por sus siglas en inglés)
FEL	Factura Electrónica
FMI	Fondo Monetario Internacional
GI	Gerencia de Informática
GIE	Gerencia de Infraestructura
GSI	Gerencia de Seguridad Institucional
IED	Informe de Evaluación del Desempeño
IFI	Intendencia de Fiscalización
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
IRE	Intendencia de Recaudación
IRPF	Impuesto sobre la renta de las personas físicas
IRPJ	Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas
ISO	Impuesto de Solidaridad
IVA	Impuesto al valor agregado
LED	Libro Electrónico Digital
MFP	Ministerio de Finanzas Públicas
NIT	Número de Identificación Tributaria

OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PAF	Plan anual de Fiscalización
PARCF	Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización.
PCN	Plan de Continuidad de Negocio
PEAT	Procedimiento de Ejecución de Auditorías Tributarias
PEI	Plan Estratégico Institucional
PMC	Programa de mejora del cumplimiento
POA	Plan Operativo Anual
RFS	Retención en la fuente sobre salarios
RENAP	Registro Nacional de Personas
RTU	Registro Tributario Unificado
SAD	Sistema de Administración de Documentos
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
TADAT	Herramienta de evaluación y diagnóstico de la administración tributaria
TRIBUTA	Tribunal Tributario Administrativo y Aduanero
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.

Fortalezas

- Variedad de canales amigables para la prestación de servicios y amplitud de servicios en línea de la SAT.
- Uso generalizado de medios de presentación y de pago electrónicos.
- Variedad de herramientas analíticas para selección y priorización de los contribuyentes de mayor riesgo y un sistema robusto para asegurar la calidad de la auditoría.
- Existencia de consultas privadas y criterios públicos vinculantes.
- Consolidación del sistema escalonado de resolución de disputas.
- Solidez de los mecanismos de aseguramiento interno y de la Gerencia de Asuntos Internos.

Debilidades

- Falta de información de socios y entidades vinculadas en el registro y ausencia de medidas, con cruces masivos de información, dirigidas a identificar contribuyentes no inscritos.
- Aplicación fragmentada de la gestión de riesgos de cumplimiento.
- Insuficiencia de las fuentes de información externa.
- Deficiencias en la identificación y gestión de la deuda morosa.
- Falta de información expresa a los contribuyentes de su derecho a recurrir y las vías para hacerlo.
- Insuficiencia del monitoreo de las acciones de control y de seguimiento del pago de las devoluciones de IVA.

En el momento actual se refleja en la SAT el proceso de crecimiento y consolidación institucional acaecido desde que se realizó la anterior evaluación TADAT en diciembre de 2017. Al uso generalizado de medios electrónicos para la presentación y pago de las declaraciones tributarias, se le ha añadido en estos años una mayor variedad de canales para informar y asistir a los contribuyentes y una página virtual que ofrece una gran cantidad de información actualizada y un buen número de servicios *online* a los contribuyentes. Se ha avanzado con las declaraciones prellenadas de IVA para pequeños contribuyentes del IVA aprovechando para ello los datos de la factura electrónica ya totalmente implementada. Desde el punto de vista institucional, la SAT cuenta con fortalezas como un Plan de Continuidad de Negocio (PCN) que sitúan

a la organización en una posición de ventaja para seguir avanzando en la mitigación de los riesgos operacionales, incluyendo los de ciberseguridad. Los progresos en materia de transparencia y en un marco de integridad son importantes al igual que la contribución al proceso de presupuestación de ingresos y la solidez de los sistemas contables.

Existen, sin embargo, áreas y procesos que abren espacios y oportunidades de mejora como la de profundizar en una gestión de riesgos más integral -también en las devoluciones de IVA- que supere el actual foco en la selección para el control -por medio de cruces- y que se plasme en un programa de mejora de cumplimiento integrador que contemple programas de servicio y de control para abordar los riesgos de cumplimiento y monitorearlos con indicadores de impacto. Además, el proceso de fiscalización requiere de un fortalecimiento de las fuentes de información, incluyendo mejoras en el propio proceso y en la medición de sus resultados e impacto, más allá del cumplimiento de las metas. Por su parte, fortalecer el proceso de control de omisos y de la falta de presentación de declaraciones y pago en plazo constituye todo un reto, así como alcanzar mayor completitud en los datos del registro y en el seguimiento y gestión de la mora. De igual modo, afrontar los riesgos de capital humano y la administración financiera de una entidad en crecimiento como la SAT constituye un desafío.

El análisis detallado de los resultados de esta evaluación, más allá de las calificaciones, ofrece un punto de partida para la reflexión de las autoridades en la definición del marco estratégico del sistema de administración tributaria de Guatemala para los próximos años.

El Cuadro 1 proporciona un resumen de las calificaciones, y el Gráfico 1 muestra la distribución de las calificaciones. La evaluación se estructura en torno a las 9 áreas de resultados de desempeño (ARD) de la herramienta TADAT y 32 indicadores de alto nivel, fundamentales para evaluar el desempeño del sistema de administración tributaria. Se utiliza una escala “ABCD” para calificar cada indicador, donde “A” representa el nivel más alto de desempeño y “D” el más bajo.

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

Indicador	Calificación 2017	Calificación 2024	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes			
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	D	D	El registro centralizado contiene los datos necesarios de los contribuyentes e interactúa con otros subsistemas si bien la información de socios y entidades vinculadas no es sistemática y se aplican procesos automáticos a gran escala para el mantenimiento, actualización y depuración de la base de datos del registro de contribuyentes.

Indicador	Calificación 2017	Calificación 2024	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
A1-2. Conocimiento de potenciales contribuyentes.	D	C	El alcance de las iniciativas para detectar empresas e individuos no registrados es limitado sin que se evidencie el uso sistemático de información de terceros.
ARD 2: Gestión eficaz de riesgos			
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	D	C	La SAT conduce iniciativas menos abarcadoras para investigar e identificar los riesgos de cumplimiento y la aplicación de la gestión de riesgos está fragmentada y enfocada al control.
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora de cumplimiento.	C	C	Se cuenta con un Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización orientado a las acciones de control que contiene algunas de las características de un plan de mejora del cumplimiento.
A2-5. Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.	D	C	El monitoreo y la evaluación del impacto de las acciones de mitigación cumple con los estándares básicos.
A2-6. Gestión de riesgos operacionales.	D	D	Existe un proceso estructurado y periódico para evaluar y mitigar los riesgos operacionales supervisado por el personal directivo.
A2-7. Gestión de riesgos del capital humano.	-	D	La SAT tiene un proceso formal y estructurado para abordar la gestión de riesgos de capital humano sin que exista evaluación del desempeño y el estado de los riesgos de capital humano definidos en el marco TADAT no ha sido evaluado por personas independientes de la función de recursos humanos.
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario			
A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.	B	A	La SAT proporciona información gratuita de las obligaciones tributarias a través de múltiples canales y adapta esta información para los diferentes segmentos de contribuyentes. Cuenta con procedimientos y personal dedicados a mantener la información actualizada y produce comunicaciones específicas y generales sobre modificaciones. Brinda

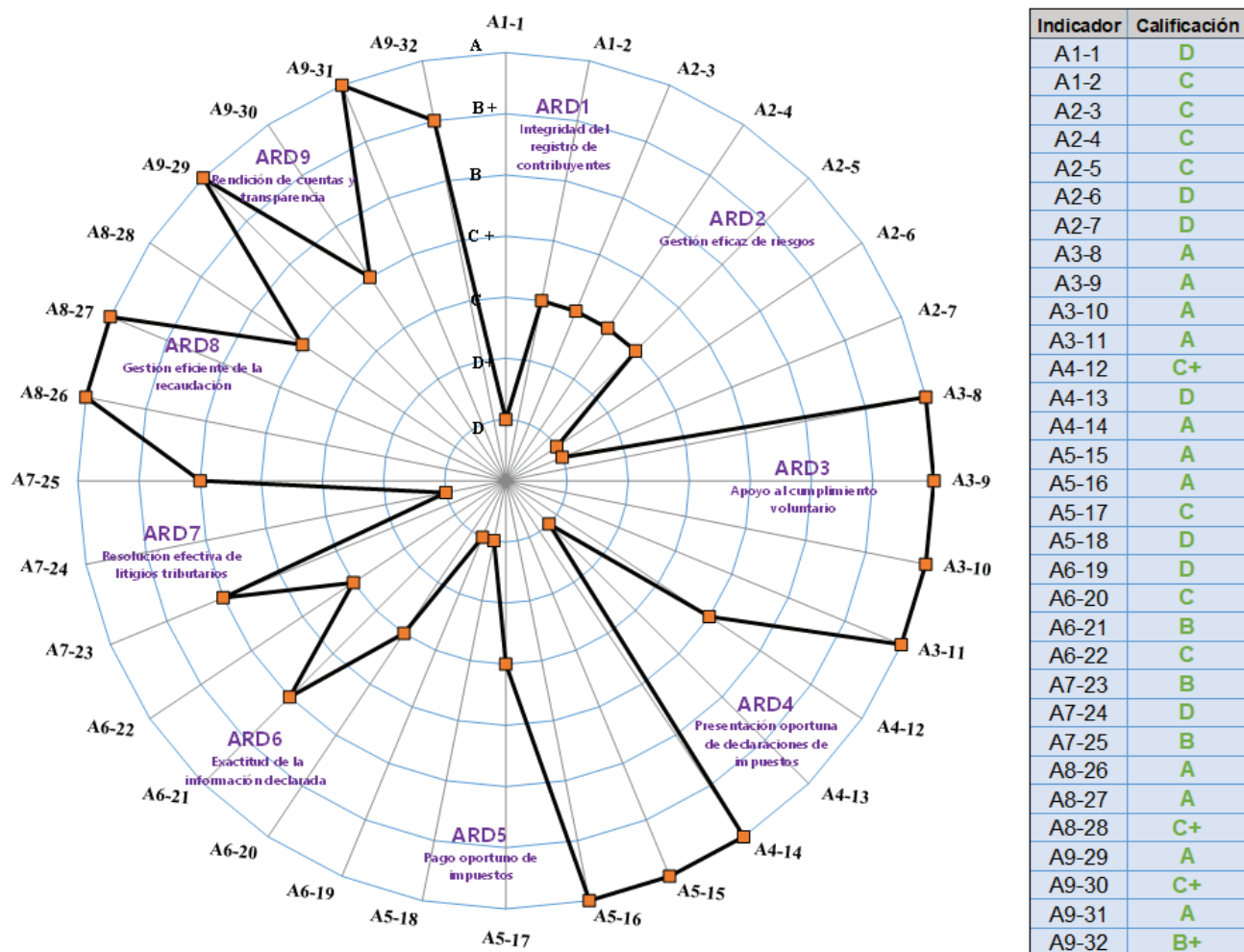
Indicador	Calificación 2017	Calificación 2024	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
			programas de cultura tributaria y ofrece facilidades de autoservicio mediante su sitio web.
A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.	-	A	El 88 por ciento de las llamadas telefónicas son atendidas en menos de 6 minutos.
A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	D	A	Existen mecanismos para reducir los costes de cumplimiento; obligaciones simplificadas y declaraciones prellenadas de IVA para los pequeños contribuyentes y se revisan los formularios.
A3-11. Opinión de los contribuyentes sobre productos y servicios.	C	A	Se recaba por distintos medios la opinión de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados por la SAT y se consulta a contribuyentes e intermediarios mediante grupos focales para identificar deficiencias en procesos y productos y recabar sugerencias de mejora.
ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos			
A4-12. Coeficiente de puntualidad en la presentación de declaraciones.	C	C+	El coeficiente de puntualidad de la presentación de declaraciones de IRPJ es saludable. En el IRPF e IVA se evidencia un débil desempeño que, sin embargo, coincide con la buena práctica en los impuestos específicos sin que se haya podido determinar este coeficiente para las retenciones en la fuente salariales.
A4-13. Gestión de omisos.	-	D	La SAT cuenta con procesos automáticos de identificación de omisos, personal especializado y procedimientos para el seguimiento persuasivo de los omisos sin que existan sanciones por la falta de presentación en plazo.
A4-14. Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones.	A	A	La SAT recibe el 100 por cien de las declaraciones en formato electrónico para cada uno de los impuestos principales.
ARD 5: Pago oportuno de impuestos			
A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago.	A	A	La totalidad de los impuestos principales se pagan por medios electrónicos.
A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes.	A	A	La normativa tributaria establece retenciones en la fuente que alcanza a la renta del empleo y a la renta de intereses

Indicador	Calificación 2017	Calificación 2024	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
			y dividendos, también contempla esquemas de anticipos de pago para toda la renta empresarial.
A5-17. Puntualidad en los pagos.	C	C	El número de pagos oportunos de IVA cumple con un desempeño básico.
A5-18. Stock y circulación de la deuda.	D+	D	La información proporcionada no permite inferir el valor de la deuda total de los impuestos principales ni la deuda total cobrable.
ARD 6: Exactitud de la información declarada			
A6-19. Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.	-	D	El Plan Anual de Fiscalización (PAF) cubre los impuestos principales, segmentos de contribuyentes y sectores económicos. La selección de casos está centralizada y se utiliza distintos tipos y metodologías de fiscalización sin que exista evaluación rutinaria del impacto de las auditorías. El procedimiento está estandarizado, pero no se informa a los contribuyentes fiscalizados sobre sus derechos. Se supervisa rutinariamente la calidad de las auditorías y se realiza un monitoreo enfocado en el cumplimiento de las metas.
A6-20. Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.	-	C	La SAT recibe información de fuentes internas y externas que cruza de forma automatizada y a gran escala para verificar la exactitud de las declaraciones de impuestos sin que se reciba información masiva de bancos e Instituciones financieras ni de otras jurisdicciones.
A6-21. Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada.	D	B	Existe un régimen de consultas tributarias vinculantes privadas y criterios institucionales vinculantes. La SAT no cuenta con convenios de cumplimiento cooperativo si bien se evidencian instancias de colaboración con grupos de contribuyentes.
A6-22. Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.	C	C	La SAT realiza estimaciones de evasión respecto al IVA e IRS y publica un resumen sin que se evidencie la utilización de sus resultados.

Indicador	Calificación 2017	Calificación 2024	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios			
A7-23. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.	B+	B	Se cuenta con un mecanismo escalonado de revisión administrativa y judicial, disponible para todos los contribuyentes, que comprende tres etapas. El procedimiento de revisión administrativa es física y orgánicamente independiente del de auditoría. No se informa en general sobre el derecho a recurrir de los contribuyentes ni se incluye esta información en las resoluciones determinativas.
A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios.	D	D	Una muy baja proporción de los casos en revisión administrativa son resueltos dentro de 90 días.
A7-25. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.	C	B	Se realizan análisis periódicos de las resoluciones de litigios de mayor relevancia que se difunden internamente, pero no se han recibido evidencias de que se elaboren informes del impacto de las resoluciones de forma rutinaria.
ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación			
A8-26. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.	C	A	La SAT contribuye activamente al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno y generación de informes periódicos sobre la evolución de la recaudación, las devoluciones del IVA y el gasto tributario.
A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.	C	A	La SAT cuenta con un sistema contable automatizado (SICOIN-Web) común con el Ministerio de Finanzas Públicas (MFP) para el registro de la recaudación y los pagos en la cuenta corriente del contribuyente se registran al día siguiente de su ocurrencia, realizándose auditorías sobre el alineamiento del sistema contable.
A8-28. Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.	D	C+	La verificación de solicitudes de devolución del IVA incorpora algunos elementos de evaluaciones de riesgo. Sin embargo, no existe un tratamiento acelerado para contribuyentes de bajo riesgo y no se cuenta con fondos suficientes para cumplir con la totalidad

Indicador	Calificación 2017	Calificación 2024	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
			de los pagos autorizados. La información sobre el tiempo necesario para pagar las devoluciones del IVA no está disponible.
ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
A9-29. Mecanismos de aseguramiento interno.	B+	A	Existe una unidad de Auditoría Interna subordinada al Directorio que sigue un Plan y procesos documentados para auditar la gestión administrativa, financiera, operativa y de los sistemas de tecnología de la SAT que cuenta además con una Gerencia de Asuntos Internos responsable de los mecanismos para asegurar la integridad del personal y publica información estadística de sus actividades.
A9-30. Supervisión externa de la administración tributaria.	C	C+	Se realizan auditorías externas conforme a un programa anual de los resultados financieros y operativos de la SAT por parte de la Contraloría General de Cuentas y también de firmas de auditoría independientes. No existe una institución que cumpla con las funciones de defensor de los derechos del contribuyente.
A9-31. Percepción pública de integridad.	D	A	La SAT realiza encuestas periódicas mediante empresas externas sobre la confianza ciudadana basadas en una muestra estadísticamente válida de la población de contribuyentes.
A9-32. Publicación de actividades, resultados y planes.	A	B+	La Memoria de Labores de la SAT plasma el desempeño operativo y financiero de la institución y se publica dentro de los seis meses del cierre del ejercicio. Los planes estratégicos y operativos son publicados dentro de los tres meses del inicio del período que abarcan.

Gráfico 1. Guatemala: Distribución de las calificaciones del desempeño



I. INTRODUCCIÓN

Este informe documenta los resultados de la evaluación TADAT realizada en Guatemala durante el periodo del 20 de mayo hasta el 4 de junio de 2024 y que posteriormente revisó el Secretariado de TADAT. El informe se estructura en torno a las 9 ARD de la herramienta TADAT y a los 32 indicadores de alto nivel, que están vinculados a dichas ARD. Se toman en cuenta 55 dimensiones para obtener la calificación de los indicadores. Se utiliza una escala de cuatro niveles "ABCD" para calificar cada dimensión e indicador:

- "A" indica un desempeño que cumple o supera la buena práctica internacional. En este sentido, para los fines de 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 no es necesario que un proceso esté a la vanguardia del desarrollo tecnológico ni de otro tipo para ser considerado una "buena práctica". Dada la naturaleza dinámica de la administración tributaria, es de esperar que las buenas prácticas descritas en actual la guía práctica evolucionen con el tiempo, a medida que avanza la tecnología y se prueben enfoques innovadores que conquisten amplia aceptación.
- "B" representa un desempeño sólido (es decir, un nivel saludable de desempeño si bien se ubica un escalón por debajo de la buena práctica internacional).
- "C" significa un desempeño que cumple con los estándares mínimos.
- "D" marca desempeño insuficiente, y se aplica cuando no se cumplen los requisitos para una calificación como "C" o superior. Además, una calificación "D" es la que se otorga en ciertas situaciones en las que no se ha puesto a disposición de los evaluadores información suficiente para que puedan calificar el nivel de desempeño. Por ejemplo, se otorga una calificación "D" cuando una administración tributaria no puede facilitar datos numéricos básicos para evaluar el desempeño operativo (por ejemplo, de las áreas de presentación de declaraciones, pago y tramitación de devoluciones). El criterio subyacente es que la incapacidad de la administración tributaria de proveer la información requerida indica que existen deficiencias en sus sistemas de gestión de la información y en el monitoreo del desempeño.

Para obtener más detalles sobre la herramienta TADAT, véase el Anexo I.

Algunos puntos que considerar sobre el enfoque de TADAT para realizar un diagnóstico se detallan a continuación:

- TADAT evalúa los resultados del desempeño logrados por la administración tributaria con respecto a los impuestos principales, directos e indirectos, fundamentales para los ingresos tributarios del gobierno central, específicamente el impuesto sobre la renta de las de personas jurídicas (IRPJ), el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), el impuesto al valor agregado (IVA), los impuestos especiales (centrado en los contribuyentes internos registrados en los impuestos especiales sobre bienes y servicios que aportan el 70 por ciento del total de la recaudación por impuestos

especiales en valor), y la retención en la fuente sobre salarios (RFS) (los cuales, estrictamente hablando, son anticipos del 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 TADAT se basan en evidencias (véase el Anexo V para consultar las fuentes de evidencia aplicadas a la evaluación de Guatemala).
- TADAT no está diseñado para evaluar regímenes tributarios especiales, como por ejemplo los que se aplican al sector de recursos naturales y tampoco evalúa la administración aduanera.
- TADAT proporciona una evaluación dentro del marco vigente de la política de ingresos de un país, con evaluaciones que resaltan los problemas de rendimiento que pueden abordarse mejor mediante una combinación de medidas administrativas y políticas.

El objetivo de TADAT es proporcionar una evaluación objetiva de la salud de los componentes fundamentales del sistema de administración tributaria. Las evaluaciones TADAT son particularmente útiles para:

- Identificar las fortalezas y falencias de la administración tributaria.
- Facilitar una visión común entre todas las partes interesadas (autoridades del país, organizaciones internacionales, países donantes y proveedores de asistencia técnica).
- Definir un programa de reforma (objetivos, prioridades, actividades y la secuencia de implementación).
- Facilitar la gestión y coordinación del apoyo externo e interno para la implementación de reformas y conseguir una implementación más rápida y eficaz.
- Monitorear y evaluar el progreso de la reforma mediante evaluaciones sucesivas.

II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS

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.

Tablas de datos

Los datos numéricos recopilados por las autoridades y utilizados en esta evaluación TADAT están contenidos en las tablas incluidas en el Anexo III.

Situación económica

Con una población de 17 millones y un PIB de US\$95,003.3 millones en 2022, Guatemala es la economía de mayor tamaño de Centroamérica. Es también un país de ingreso medio alto, medido por su PIB per cápita (US\$5,473.2 en 2022). Durante las últimas tres décadas, Guatemala tuvo un crecimiento menos volátil en comparación con países pares. No obstante, el último dato disponible indica que 1.46 millones de personas viven debajo de la línea de pobreza, US\$2.15 diarios.

La economía de Guatemala muestra una resiliencia que está basada en una política económica prudente. Se refleja en un bajo déficit fiscal y relación de deuda con el PIB, así como en altas reservas internacionales. Después de un fuerte repunte en 2021, la economía de Guatemala redujo el crecimiento real del PIB de 4.2 por ciento en 2022 a un estimado de 3.53 por ciento en 2023. La relación deuda a PIB se ubicó en 23.5 por ciento en 2023, con una reducción de 5.1 puntos porcentuales respecto de 2020. Por su parte, el balance presupuestario pasó de -4.91 por ciento del PIB en 2020 a -1.37 por ciento de PIB en promedio entre 2021 y 2023, valor incluso menor al nivel promedio observado entre 2010 y 2019 de -2.1 por ciento del PIB.

La inflación alcanza el 3.53 por ciento en 2023 y se ubica dentro de la meta de inflación de 4 por ciento ± 1 por ciento. La tasa de inflación se incrementó en 2022 a 9.24 por ciento y se redujo en 2023 a 4.18 por ciento, como resultado de un incremento de 3.25 puntos porcentuales en la tasa de interés líder de la política monetaria entre abril de 2022 y abril de 2023. A abril de 2024, la inflación anual estimada es del 3.36 por ciento.

Impuestos principales

Los principales impuestos nacionales internos de Guatemala comprenden el Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuesto sobre la Renta (IR) y los Impuestos Especiales (IE). Otros impuestos y gravámenes recaudados por la SAT incluyen el IVA sobre la importación y los derechos arancelarios. En 2023, los ingresos fiscales netos recaudados por la SAT totalizaron 95,027.18 millones de Quetzales (GTQ), que representó un aumento de la recaudación de 8.07 por ciento respecto a lo realizado en 2022. En orden de importancia los impuestos como el IVA, sobre la Renta y de Solidaridad continuaron siendo los que generaron mayores recursos produciendo el 78 por ciento de la total recaudación tributaria del Gobierno central. El IVA aporta la mayor contribución de ingresos ya que en 2023 representó el 48.20 por ciento de la recaudación total de impuestos; el Impuesto sobre la Renta, tanto personas naturales como jurídicas, ocupa el segundo lugar (29.9 por ciento, si se agrega el Impuesto de Solidaridad alcanza el 37.5 por ciento). En el Impuesto sobre la Renta conviven el régimen de utilidades sobre actividades lucrativas -con una tasa sobre rentas netas del 25 por ciento-, y el régimen opcional simplificado -con una tasa entre el 5 por ciento y el 7 por ciento sobre rentas brutas- que abre posibilidades de arbitraje, impacta en la recaudación y dificulta el control tributario. Los impuestos específicos y los derechos arancelarios alcanzaron el 11.9 por ciento del total. El PIB totalizó 818,054.050 millones de GTQ en 2023, siendo que la participación de los ingresos tributarios netos en el PIB es de 11.62 por ciento.

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

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. Su creación fue aprobada por el Congreso de la República, según Decreto Número 1-98, que entró en vigor 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 organización y de la nación, la citada norma fue revisada por el Decreto Número 37-2016, para reformar su estructura organizacional con el propósito de incorporar mecanismos que contribuyan a lograr el cumplimiento de sus objetivos.

La Superintendencia 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 institución goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios. Las autoridades superiores 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 entidad. El Superintendente tiene a su cargo la administración y representación general de la SAT y las funciones exclusivas previstas en el artículo 22 de su Ley de creación. 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 el ejercicio de las funciones normativas sustantivas la institución dispone de cinco intendencias: Atención al Contribuyente, Asuntos Jurídicos, Aduanas, Fiscalización, y Recaudación. Además de una Secretaría General cuenta también con cuatro gerencias con 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 Medianos y las cuatro Gerencias Regionales. Para las funciones de control interno y externo, la SAT cuenta con las dependencias de Auditoría Interna y la Gerencia de Asuntos Internos. Las funciones de resolución de recursos corresponden al Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero (TRIBUTA).

Durante el año fiscal 2023, la ejecución presupuestaria fue de 1,610.47 millones de GTQ ascendiendo la dotación de su plantilla a 7,306 personas hasta marzo de 2024. La ejecución se dio principalmente en recursos destinados para funcionamiento, adquisición de equipo e intangibles, así como proyectos de

infraestructura; en ese mismo lapso temporal, la SAT percibió ingresos de 1,717.51 millones de GTQ. Para el ejercicio fiscal 2024, el presupuesto estimado de ingresos es de 2,521.6 millones de GTQ. A marzo de 2024, SAT cuenta con una plantilla de 7,046 empleados y 260 personas contratadas de manera independiente, ascendiendo a un total de 7,306 personas. De este total, el 42.9 por ciento son mujeres, mientras que el índice de rotación del personal en 2023 fue de 4.5 por ciento.

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

Estado actual de la reforma de la administración tributaria

La evaluación TADAT de diciembre de 2017 constituyó la línea de base para un profundo programa de reformas. Esta evaluación -y una posterior misión de seguimiento de FAD- pusieron de manifiesto la firme apuesta de la SAT por la administración electrónica mediante la presentación y pago electrónico de declaraciones y por amplia gama de servicios electrónicos al contribuyente. De igual modo, se evidenció la necesidad de un nuevo enfoque hacia la gestión de riesgos de cumplimiento dirigida a producir mejores resultados recaudatorios, la urgencia de fortalecer el registro de contribuyentes y el proceso de auditoría, y mejorar la gestión de la deuda morosa, así como superar las debilidades del proceso de devolución del IVA.

Para afrontar estos retos se articuló un proyecto de asistencia técnica de FAD y el sustancial apoyo financiero del BID. El proyecto de asistencia, financiado por *Revenue Mobilization Thematic Fund* (RMTF), se extendió desde abril de 2017 hasta abril del 2020 dirigido a la implementación de un modelo de control integral del cumplimiento del IVA basado en la gestión de riesgos de cumplimiento, el mejoramiento de la categorización y gerenciamiento de los contribuyentes especiales (grandes y medianos), la modernización y mejora de la exactitud de la información en el registro de contribuyentes, la mejora de la eficacia de la auditoría de los contribuyentes y de otros programas de verificación y control y, finalmente, la implementación de un adecuado sistema para las devoluciones del IVA basado en riesgos. La implementación de los objetivos estratégicos de este programa contó con el sustancial apoyo financiero del BID que también proveyó a la SAT de asistencia técnica, así como con la participación de CAPTAC-DR.

En 2019 la SAT inicia, entre otras actividades, la conceptualización del Gobierno de Datos dando también los primeros pasos para la implementación de la Factura electrónica. Se busca garantizar que los datos sean precisos, consistentes, completos, seguros y estén disponible para aquellos que lo soliciten. Ese mismo año se emitieron reformas a la Ley Tributaria mediante los Decretos Número 4-2019 y 7-2019, Ley para la Reactivación Económica del Café, Ley de Actualización, Simplificación, Actualización e Incorporación Tributaria, respectivamente. El Decreto 4-2019 incluyó reformas de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y adicionó el Artículo 29 "A" para el uso del Régimen de Facturación Electrónica en Línea (FEL) para cuya implementación la SAT contó con la colaboración del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). A principios de 2020 se implementó el Registro Tributario Unificado (RTU) Digital con la colaboración de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), *Millennium Challenge Corporation* (MCC) y la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (OTA).

El Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2021-2025 de la SAT da continuidad a estos objetivos estratégicos. En julio de 2023 se concluyó con la incorporación al sistema de factura electrónica (FEL) de los contribuyentes del IVA. Destaca también el objetivo de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento y el pago de sus obligaciones tributarias y aduaneras con acciones en torno a la Mesa de Diálogo y cooperación público-privada para dar a conocer los criterios que la SAT ha implementado, así como otras acciones de comunicación social. De igual modo, existen iniciativas para la modernización de la Agencia Virtual o del Libro Electrónico Tributario (LET) y el sistema de citas en puntos de atención o los servicios al contribuyente mediante un *Contact center* y asistentes virtuales.

La SAT cuenta también con el apoyo financiero y la asistencia técnica del BID y del BM. En particular, desde 2022 el BM se ha enfocado en el fortalecimiento de la gestión de riesgos de cumplimiento y en la mejora de la experiencia de los contribuyentes y usuarios de los servicios de asistencia y ayuda al cumplimiento. De igual modo, la SAT recibe asistencia técnica de CAPTAC-DR y sus oficiales y directores participan en los seminarios, talleres y cursos organizados por este centro.

Intercambio internacional de información

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 ha sido evaluado en cuanto al intercambio de información previa solicitud (EIOR) resultando una calificación provisional de “ampliamente conforme” en una primera ronda en 2017. En la siguiente ronda¹ de la evaluación de pares en 2019 resulta “No conforme”. El país tiene acuerdos de intercambio de información a solicitud con 13 jurisdicciones² -de los cuales solo han entrado en vigor los suscritos con Honduras, Costa Rica y El Salvador-, y un Convenio de Asistencia Mutua y Cooperación Técnica entre Administraciones tributarias y Aduanera³. 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 (MAAC), que entró en vigor el 1 de octubre de 2017, sin que se encuentre comprometido en relación con los intercambios automáticos de información (AEOI). Guatemala no forma parte del Marco Inclusivo⁴ auspiciado por la OCDE/G20 ni de la iniciativa *Base Erosión Profit Shifting* (BEPS).

¹ https://www.oecd-ilibrary.org/taxation/global-forum-on-transparency-and-exchange-of-information-for-tax-purposes-guatemala-2019-second-round_5ce22634-en . Consulta mayo 2024.

² <https://eoi-tax.com/jurisdictions/Guatemala> . Los acuerdos de intercambio han sido firmados con Australia, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Islas Faroe, Finlandia, Groenlandia, Honduras, Islandia, México (CDI), Nicaragua, Noruega y Suecia. Consulta mayo 2024.

³ https://www.minfin.gob.gt/images/downloads/leyes_tratados/convenio652_asistencia_mutua_ca.pdf . Consulta mayo 2024.

⁴ <https://www.oecd.org/tax/beps/inclusive-framework-on-beps-composition.pdf> , consulta mayo 2024.

III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADO DEL DESEMPEÑO

ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes

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 en la fuente sobre salarios (RFS) de sus empleados. El registro y numeración 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 del desempeño para evaluar la ARD 1:

- A1-1—Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.
- A1-2—Conocimiento de potenciales contribuyentes.

A1-1: Información exacta y fiable sobre los contribuyentes

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

Cuadro 2. Evaluación del A1-1

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
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	D	D
A1-1-2. La exactitud de la información contenida en el registro de contribuyentes.		C		A	

El registro centralizado contiene los datos necesarios de los contribuyentes e interactúa con otros subsistemas si bien la información de socios y entidades vinculadas no es sistemática. El actual sistema de Registro Tributario Unificado (RTU) digital, implementado en 2020, es una base de datos centralizada que incluye datos de identificación tanto para personas naturales como jurídicas. La información contenida incluye el nombre o razón social del contribuyente; domicilio fiscal; información de contacto (teléfono, apartado postal, correo electrónico); actividad económica; fecha de nacimiento o constitución; fecha de cambio en la razón social; fecha de inscripción y cierre; nombre, Número de Identificación Tributario (NIT) y fecha de nombramiento del contador; datos de los representantes legales; y

nombre y NIT del notario. También se registra el segmento del contribuyente y sus obligaciones tributarias (afiliaciones) de declaración y pago. La información de socios y entidades vinculadas o participadas en el RTU no es sistemática ni completa al ser de incorporación opcional.⁵ Para personas naturales, la normativa vigente contempla un NIT de 9 dígitos, basado en los primeros nueve dígitos del Código Único de Identificación (CUI) del Registro Nacional de las Personas (RENAP).⁶ En el caso de las personas jurídicas, también cuentan con NIT de 9 dígitos otorgado por la SAT, en el que el dígito de verificación es un número adicional al final del NIT.

El registro de contribuyentes está integrado con las demás aplicaciones que utiliza la SAT y brinda información al personal de primera línea. Los usuarios del sistema quedan registrados por medio de bitácoras y pistas de auditoría. Además, para realizar operaciones y modificaciones se exige la huella digital del funcionario actuante. El sistema permite generar información gerencial agregada, así como gestionar las bajas del registro. La información del RTU se utiliza para generar declaraciones impositivas. Los contribuyentes pueden acceder virtualmente y de forma segura al sistema, a través de la Agencia Virtual, para realizar solicitudes de inscripción, actualización de información y gestión de su afiliación a diferentes impuestos.⁷ Es posible actualizar, entre otros datos, la actividad económica, el correo electrónico, y la dirección para lo que se requiere adjuntar una factura de servicios (agua, luz o teléfono). Las personas jurídicas también pueden actualizar virtualmente los datos del representante legal, del contador, y la ubicación de los establecimientos.⁸

Se aplican procedimientos documentados que incluyen procesos automáticos a gran escala para el mantenimiento, actualización y depuración de la base de datos del registro de contribuyentes. El RTU digital se actualizó en 2021-2022 para facilitar la automatización de nuevos registros. La SAT cuenta con una interfaz con el Registro Mercantil y el RENAP que permite cotejar, actualizar y depurar los datos del

⁵ La SAT exhibe iniciativas para incorporar información de socios, accionistas, partes relacionadas y grupos corporativos al RUT considerando el marco normativo vigente. La SAT informa que el 24 por cien de las entidades inscritas han relacionado socios o accionistas (de las cuales un 9 por ciento corresponde a contribuyentes especiales grandes, medianos o regionales) que han generado 91,474 registros correspondiendo un 90 por cien a socios domiciliados, un 8 por cien a no domiciliados, un 1 por cien a partes relacionadas con el exterior y el uno por cien a grupos corporativos.

En abril de 2024, se ha aprobado un Dictamen de la Comisión legislativa del Congreso Nacional para, entre otras materias, modificar el artículo 120 del Código Tributario estableciendo como obligatoria la identificación de socios y partícipes de entidades en el RTU. A la fecha de este informe este proyecto no ha sido aun aprobado. Por su parte, en el Anexo a la Declaración Jurada Anual del Impuesto Sobre la Renta, disponible en la Agencia Virtual, se incluye información sobre partes relacionadas para propósitos de análisis de precios de transferencia, pero no se incorpora información de socios, empresas vinculadas o conglomerados empresariales domésticos

⁶ Decreto No. 25-71, que aprueba la Ley de Registro Tributario Unificado y Control General de Contribuyentes.

⁷ La Agencia Virtual SAT es una plataforma que permite realizar operaciones y consultas de los servicios brindados por la SAT, desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.

⁸ Instructivo de Actualización de datos en el Registro Tributario Unificado de Persona Individual (persona/negocio), Persona Jurídica Lucrativa, y no Lucrativa (empresa/organización), Agencia Virtual, IN-IRE/DRE-RTU-ACT-01, aprobado 20/12/2023, Intendencia de Recaudación, SAT (páginas 4 a la 26).

RTU. Durante el proceso de inscripción, la SAT verifica el CUI de las personas naturales con la información del RENAP y, en el caso de personas jurídicas, realiza la validación con el Registro Mercantil.⁹ Además, por medio de la interfaz con el RENAP se recibe cada hora el listado de personas fallecidas, cuyos datos se utilizan para inactivar a esos contribuyentes. El sistema del RTU también permite la depuración en línea de registros duplicados de contribuyentes activos. Adicionalmente, la SAT ha firmado convenios interinstitucionales con el MFP para obtener la base de datos de empleados del sector público del Gobierno Central; y con el Municipio de la Ciudad de Guatemala para recibir la base de datos de los usuarios de los diversos servicios proporcionados por las empresas municipales, entre otros.

La Auditoría Interna de la SAT realiza controles sobre el cumplimiento de los procesos en el Registro. Las recomendaciones formuladas son remitidas al Departamento de Registros Tributarios que debe informar regularmente sobre el avance de su implementación. Se han recibido evidencias de informes de Auditoría Interna, entre otras materias, sobre inconsistencias en el registro de las afiliaciones en contribuyentes del régimen general del IVA. Los hallazgos han sido solventados por la administración. Por otra parte, entre los mecanismos que contribuyen a reforzar la confiabilidad del registro, la SAT ha implementado la suspensión de la afiliación del IVA para contribuyentes con múltiples omisos en dicho impuesto, impidiéndoles la facturación electrónica, la obtención de solvencias fiscales y otras limitantes hasta que se regularicen.¹⁰

A1-2: Conocimiento de potenciales contribuyentes

Este indicador mide 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

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A1-2. El alcance de las iniciativas para detectar empresas e individuos que deben registrarse, pero no lo hacen.	M1	D	C

El alcance de las iniciativas para detectar empresas e individuos no registrados es limitado. Estos operativos programados por la División de Fiscalización se basan en la información de crédito fiscal, denuncias de contribuyentes y datos de aquellos sin afiliación al IVA. Sin embargo, su enfoque no es exclusivamente la detección de empresas e individuos no inscritos, ni se basan en un proceso estructurado de uso sistemático de información de terceros en la fase de planificación de dichos operativos. Las presencias fiscales consisten en recorridos detallados para verificar la correcta facturación en diversos establecimientos, detectando posibles irregularidades y fomentando el adecuado cumplimiento tributario,

⁹ La carpeta documental en el RTU incorpora en formato PDF los testimonios de las escrituras de constitución de las sociedades mercantiles.

¹⁰ El artículo 120 del Código Tributario permite la suspensión de la afiliación al IVA a contribuyentes omisos. La SAT activa este tipo de suspensión al momento de registrarse de 2 a 48 omisos consecutivos para el Régimen de Pequeños Contribuyentes y 48 omisos para el Régimen General.

así como la percepción de riesgo entre los contribuyentes. El monitoreo de actividades de comercio electrónico se enfoca en el seguimiento y análisis de información derivada de la presentación de servicios y venta de bienes a través de internet. La modalidad de estos operativos es definida por el área de programación, específicamente por el Departamento de Procesos Masivos. Durante los operativos se recoge información de los contribuyentes no inscritos, según sea el caso, y se elaboran actas de no inscripción para la posterior afiliación a los impuestos correspondientes por parte del área de recaudación que los registra de oficio¹¹. La SAT cuenta con procedimientos detallados para la programación y realización de estos operativos. Adicionalmente, la SAT ha puesto a disposición de los contribuyentes un aplicativo que permite realizar denuncias tributarias relacionadas con la falta de facturación o inscripción, defraudación tributaria o evasión de impuestos.

ARD 2: Gestión eficaz de riesgos

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

- **Riesgos de cumplimiento:** puede haber pérdida de ingresos públicos si las empresas o particulares incumplen las cuatro obligaciones principales del contribuyente cubiertas en los ARD 1, 4, 5 y 6 (es decir, inscripción en el registro de contribuyentes, presentación oportuna de declaraciones de impuestos, pago oportuno de los tributos, y declaraciones completas y exactas).
- **Riesgos institucionales:** puede tener lugar 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, fallos de sistemas de hardware o software, huelga de empleados e infracciones administrativas (por ejemplo, fuga de información confidencial sobre contribuyentes que se traduce en la pérdida de la confianza de la comunidad en la administración tributaria). A efectos de TADAT, los riesgos institucionales se pueden a su vez subdividir en dos tipos, que son los:
 - *Riesgos operacionales:* se refieren a acciones disruptivas que destruyen o afectan a parte o a todos los activos y recursos de la administración tributaria, como edificios, sistemas informáticos y otros equipos, datos y registros; y
 - *Riesgos de capital humano:* se refieren a las interrupciones que afectan la administración tributaria que surgen de las brechas de competencia, capacidad, cumplimiento, costo y compromiso por parte de sus empleados.

La gestión de riesgos es fundamental para una administración tributaria eficaz e implica un enfoque

¹¹ Se han recibido evidencias de sanciones a los establecimientos no inscritos y de los requerimientos a la gerencia regional correspondiente para su inscripción de oficio, derivado de los programas de verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias. Además, a partir de las inconsistencias detectadas en la información proporcionada por fuentes externas, también se reportaron acciones para la afiliación al IVA y al Impuesto sobre la Renta (ISR) de contribuyentes registrados que no presentaban afiliación a estos impuestos

estructurado para la identificación, evaluación, priorización y mitigación de los riesgos. Es parte integrante de la planificación estratégica plurianual y la planificación operativa anual. Cinco indicadores del desempeño se usan para evaluar el ARD 2:

- A2-3—Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-4—Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora de cumplimiento.
- A2-5—Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.
- A2-6—Gestión de riesgos operacionales (es decir, sistemas y procesos).
- A2-7—Gestión de riesgos de capital humano.

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

Para este indicador, dos dimensiones evalúan: 1) el alcance de la actividad de recabar información e investigar para identificar los riesgos que enfrenta el sistema tributario; y 2) el procedimiento utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento. Las calificaciones 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

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A2-3-1. En qué medida se recopila información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.	M1	C		C	
A2-3-2. El proceso utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.		D		C	

La SAT conduce iniciativas menos abarcadoras para investigar e identificar los riesgos de cumplimiento. Recopila información acerca de los riesgos de cumplimiento a través del análisis de fuentes de información interna y algunas fuentes externas. Sin embargo, no recibe información de bancos y entidades financieras ni de otras jurisdicciones; no realiza un análisis de las auditorías sobre el cumplimiento de los contribuyentes ni se utilizan los estudios de brecha de incumplimiento. El PEI 2021-2025 describe el contexto económico y normativo, considera el nivel de la recaudación y referencia las brechas de evasión y la posición de la SAT respecto a otras Administraciones Tributarias. El PEI refleja también la apuesta por la facilitación y la simplificación vía soluciones tecnológicas y el control a través del gobierno de datos por medio del RTU, la FEL y, específicamente, el control de riesgos tributarios. En este contexto, la administración tributaria analiza los riesgos de cumplimiento tributario mediante la recopilación e interpretación de datos de fuentes externas, principalmente gubernamentales (seis ministerios o entidades), incluyendo el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), pagos a

proveedores de Gobierno (sistema SICOIN del Ministerio de Finanzas) y Aduanas (esta última como parte de la SAT).

Sin embargo, no recibe información financiera y no existe intercambio automático con otras jurisdicciones.¹² No se ha recibido evidencia de que se elaboren estudios de comportamiento de los contribuyentes que definan las causas de su incumplimiento. La recopilación e interpretación de datos de fuentes internas es extensa.¹³ Sin embargo, el análisis de auditorías consiste en el monitoreo del avance realizado en el Programa Operativo Anual (POA), y no alcanza a evaluar su efecto en el cumplimiento de los contribuyentes. La SAT cuenta con numerosos estudios sectoriales (28) a partir de los que se han realizado cinco guías de fiscalización, pero no se observa el uso de los estudios de brecha de cumplimiento de IVA o del IRS para definir acciones. Tampoco se ha realizado un programa de auditorías aleatorias.

El proceso de gestión de riesgos de cumplimiento de la SAT cumple con el estándar básico. En el marco del procedimiento de planificación estratégica plurianual se observa la aplicación de gestión de riesgos de cumplimiento por dos departamentos de la SAT que, de manera fragmentada, analizan los riesgos de cumplimiento tributario que cubren todos los impuestos principales, segmentos y sectores económicos clave y las obligaciones tributarias, pero no analiza las causas del incumplimiento. Los dos departamentos responsables de la gestión de riesgos son el Departamento de Estrategias Tributarias de la Intendencia de Recaudación (IRE) y el Departamento de Estrategias Fiscales de la Intendencia de Fiscalización (IFI). La SAT publicó la “Normativa que “Crea y Regula el Funcionamiento de los Comités Institucionales de la Superintendencia de Administración Tributaria”, entre los que se encuentra el Comité de Riesgos de Cumplimiento Tributario (CRCT).¹⁴ Este CRCT considera una gestión de riesgos que evalúa y prioriza los riesgos con arreglo a criterios como segmentos clave de contribuyentes, impuestos, determinados sectores de actividad económica que también busca valorar los riesgos transversales, pero no analiza las causas del incumplimiento.

El PEI tiene como prioridad fortalecer la gestión de riesgos. Sin embargo, el CRCT no sesiona de manera recurrente.¹⁵ La gestión de riesgos realizada por estos dos departamentos se focaliza en temas de control sin analizar la causa raíz del incumplimiento tributario que permita definir los tratamientos hacia los contribuyentes en términos de servicio y control más apropiados y así mitigar los riesgos adecuadamente. Los Departamentos de riesgos elaboran de manera independiente sus análisis de riesgos, fragmentando así el conocimiento de riesgos de cumplimiento tributario en la SAT creando una mayor demanda de recursos de procesamiento de datos. Por otra parte, la SAT dispone de diferentes sistemas informáticos, herramientas analíticas y capacidades que le permite procesar y analizar información a gran escala;

¹² La Evaluación del Foro Global de Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales indica carácter de “Non compliant”.

¹³ Esto incluye declaraciones de impuestos, declaraciones juradas informativas, FEL, retenciones, estados financieros, entre otras.

¹⁴ Inicialmente, se creó el Comité Institucional de Gestión de Riesgos de Cumplimiento Tributario en 2019 mediante Resolución SAT-DSI-551-2019. El CRCT se creó a través de la Resolución SAT-DSI-467-2022.

¹⁵ La evidencia recibida muestra que las últimas minutas disponibles son de 2020 y una de principios de 2024. La reglamentación para el CRCT establece, por lo menos, una reunión mensual.

igualmente posee tableros para monitorear y mostrar los resultados de sus acciones de manera recurrente.¹⁶

A2-4: Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora de cumplimiento

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

Cuadro 5. Evaluación del A2-4

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A2-4. El grado en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados asociados al sistema tributario a través de un plan de mejora de cumplimiento.	M1	C	C

La SAT cuenta con un Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización (PARCF), orientado a las acciones de control, que contiene algunas características de un plan de mejora de cumplimiento (PMC). El PARCF busca cubrir ciertos riesgos sin que comprenda todos los tratamientos de mitigación monitoreándose el avance de las acciones. El PARFC reúne una descripción de los riesgos de cumplimiento considerados más significativos y razonablemente explica de qué modo se propone la administración tributaria hacer frente a dichos riesgos. No obstante, está orientado a acciones de control de fiscalización y no tiene el carácter de ser multianual. El PARCF está enfocado a mitigar los riesgos considerando las obligaciones tributarias principales y se estructura en torno a segmentos de contribuyentes.¹⁷ Sin embargo, no resume para cada segmento de contribuyentes, el entorno económico, la recaudación y el entorno de negocios.¹⁸ El PARFC describe las acciones a emprender, entre ellas, la educación y asistencia al contribuyente, por medio de una combinación de respuestas, mejoras en la legislación y procedimientos, y demás formas de aplicación de la ley. Sin embargo, estas no se observan en la gestión de riesgos. Adicionalmente, si bien el PARFC se monitorea, no se evalúa el impacto de las actividades de mitigación de riesgos.

¹⁶ Se desarrolló un marco conceptual y un prototipo de algoritmo para detectar comportamientos inconsistentes de contribuyentes, que incluye la clasificación según el código CIU y su tamaño, aplicando modelos Z-Score y M-Score para evaluar el comportamiento contable del contribuyente y detectar manipulación de estados financieros. También cuenta con la vista 360° que en principio resume los *riesgos* del contribuyente para usuarios de la SAT, y cubre contribuyentes del Régimen General, Pequeños Contribuyentes y los asociados al proceso de devolución de crédito fiscal. Asimismo, cuenta con herramientas de análisis variadas, incluyendo IDEA, Power BI, Tableau, Servicios de analítica de Azure, Panjiva, Power Pivot, Arcgis, Bizagi, Sharepoint, y Microsoft Planner.

¹⁷ Estos incluyen personas físicas; grandes y medianas empresas, organizaciones sin ánimo de lucro; personas físicas con grandes patrimonios o altos ingresos.

¹⁸ Esto es, la cantidad de contribuyentes, naturaleza de las entidades, rol de los intermediarios, y contribución a la recaudación tributaria.

A2-5: Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento

Este indicador analiza el proceso empleado para controlar y evaluar las actividades de mitigación. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 6, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 6. Evaluación del A2-5

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A2-5. El proceso utilizado para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	M1	D	C

El monitoreo y la evaluación del impacto de las acciones de mitigación cumple con los estándares mínimos. Existe formalmente un Comité de Riesgos de Cumplimiento Tributario (CRCT) pero no se documenta la evaluación de la eficacia de las estrategias de mitigación llevadas a cabo. Los análisis de gestión de riesgos y sus propuestas de tratamiento no son sometidas a aprobación del CRCT de la SAT. El CRCT no sesiona de manera regular como lo indica la evidencia de sesiones del CRCT que datan de 2020 y una de 2024. El monitoreo de las estrategias definidas se realiza en el Comité de Gerentes, pues existen minutas de reuniones de este Comité donde se “emiten decisiones y se definen las acciones que permitan evaluar los resultados acumulados del avance de la recaudación por concepto de medidas administrativas”. No se ha recibido evidencia de que la SAT haya comunicado al MFP alguna laguna o deficiencia en la legislación tributaria.

A2-6: Gestión de riesgos operacionales

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona riesgos operativos distintos de los relacionados con los recursos humanos. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 7, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 7. Evaluación del A2-6

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A2-6-1. El proceso utilizado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales.	M1	D	D	A	D
A2-6-2. En qué medida se comprueba, monitorea y evalúa la efectividad del programa de continuidad del negocio.		-		D	

La SAT dispone de un proceso estructurado periódico para evaluar y mitigar los riesgos operacionales aplicando un PCN respaldado por la dirección. Se define el Tiempo y el Punto Objetivo de Recuperación y el personal es capacitado para afrontar estos riesgos realizándose ejercicios de

continuidad de negocio. Los riesgos operacionales se abordan por las Gerencias de Informática (GI), incluyendo los de ciberseguridad, de Seguridad Institucional (GSI) e Infraestructura (GIE). En este marco, los riesgos se valoran y se definen sus tratamientos abordándose en los Comités de Informática, de Administración de Crisis -que forma parte del Comité Coordinador-, y el de Infraestructura que sesionan con regularidad. Se cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (PCN) que aborda los distintos riesgos operacionales por cada Gerencia; se tiene además el Análisis de Impacto al Negocio (AIN) y se cuenta con un Plan Institucional de Respuesta antes Desastres 2024. El tiempo objetivo de recuperación (TOR) y el punto objetivo de respuesta (POR) está definido por parte de la GI, y existen protocolos de actuación ante riesgos de ciberseguridad y riesgos de seguridad institucional (sismos, incendios, entre otros). Se ejecuta un plan de capacitación del personal a cargo de la GSI y de la GI, incluyendo formación en línea en materia de ciberseguridad. También se realizan ejercicios de continuidad de negocio -simulacros de seguridad institucional ante sismos y fuego-. Igualmente, se evidencian ejercicios de continuidad de negocio por parte de la GI. La GI cuenta con un sitio alternativo de respaldo para mitigar cualquier riesgo de ciberataque u otro fenómeno que pueda causar interrupción a la operación de la SAT¹⁹.

El personal directivo de la institución supervisa la implementación del PCN y las acciones de mitigación de riesgos operacionales. Se ha recibido evidencia de la supervisión del PCN por medio del Comité de Administración de Crisis y del Comité de Informática. Se cuenta con reportes mensuales en los que se documenta cada trimestre el avance de las acciones de mitigación de riesgos de infraestructura en el Comité de Infraestructura. Sin embargo, no se ha recibido evidencia de que la efectividad del PCN haya sido verificada por la Auditoría Interna anualmente o por auditores externos al menos cada tres años.

A2-7: Gestión de riesgos de capital humano

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona los riesgos de capital humano. La calificación evaluada se muestra en el Cuadro 8, seguida de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 8. Evaluación del A2-7

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A2-7-1. En qué medida la administración tributaria cuenta con la capacidad y la estructura para gestionar los riesgos asociados al capital humano.	M1	-	-	B	D
A2-7-2. El grado en que la administración tributaria evalúa el estado de los riesgos asociados al capital humano y las intervenciones de mitigación relacionadas.		-	-	D	

¹⁹ Como parte del fortalecimiento en la prevención, la SAT se encuentra en el proceso de contar con otro sitio alternativo de respaldo de los datos y sistemas.

La SAT tiene un proceso formal y estructurado para abordar la gestión de riesgos relacionados con el capital humano. La Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Formación de Capital Humano son las responsables de formular políticas en esta materia, implementarlas y evaluar el desempeño. Cuentan con un equipo capacitado, conocimientos y experiencia en materia de riesgos de capital humano que son capacitados de manera recurrente. Adicionalmente se capacita a jefes y supervisores en temas gerenciales, tales como integración y manejo de equipos, entre otros. Existe una estructura de gobernanza con el personal directivo para abordar los temas de recursos humanos. Se han recibido evidencias de minutas de reuniones que se realizan al menos cada seis meses en el marco del Comité Gerencial. Se realiza una evaluación externa al área de recursos humanos, por un externo, cada año.²⁰ No existe la evaluación de desempeño si bien la SAT ya dispone de un marco conceptual desarrollado²¹.

Las iniciativas para evaluar el estado de riesgos de capital humano y de la eficacia de las intervenciones de mitigación son insuficientes. No se han recibido evidencias de que haya sido evaluado el estado de los riesgos de capital humano por personas independientes de la función de recursos humanos respecto de las categorías del marco TADAT, si bien se realizan revisiones internas recurrentes en el marco de control de calidad de los procesos. Se han recibido evidencias de revisiones externas en el marco del ISO 9001:2015 y del ISO 37001:2016²² de los procesos de capital humano, pero no de una evaluación de las categorías de riesgos definidas en el marco TADAT (competencia, capacidad, cumplimiento, costos y compromiso).²³ No se evidencia que se realicen evaluaciones de la eficacia de las intervenciones de mitigación de riesgos de capital humano realizadas por las Gerencias de Recursos Humanos y de Formación de Personal SAT. Asimismo, en la Memoria de Labores 2023 se cubren parcialmente algunas de las categorías de riesgos de capital humano y las acciones realizadas, pero no se reflejan los resultados de las evaluaciones realizadas.

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 necesario para cumplir sus obligaciones y reclamar sus derechos de acuerdo con 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, de forma resumida y comprensible, en la que puedan confiar.

²⁰ El auditor es Del Valle y Ortiz, CP Consultores, y el alcance de la auditoría de 2023 consistió en el análisis de días vacacionales de los funcionarios.

²¹ La evaluación del desempeño se suspendió en 2017 mediante Resolución SAT-DSI-034-2017 y actualmente se cuenta con una propuesta para ser discutida en el Directorio de la SAT.

²² La ISO 9001:2015 establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, y la ISO 37001:2016 especifica las medidas que las organizaciones deben tomar para prevenir, detectar y mitigar la corrupción.

²³ La evidencia recibida consiste en una evaluación de certificación del ISO 9001:2015 y de revisiones externas al ISO 37001:2016. Adicionalmente, se recibió una gran cantidad de documentos sobre la gestión de recursos humanos que no aplican para la evaluación de esta dimensión.

También resultan importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para el contribuyente. Por ejemplo, las pequeñas empresas se benefician cuando los requisitos de contabilidad e información son simplificados. Asimismo, las personas físicas sujetas a obligaciones tributarias relativamente simples (por ejemplo, empleados, jubilados o retirados e inversores pasivos) se benefician de declaraciones simplificadas (por ejemplo, declaraciones impositivas prellenadas) y de sistemas que eliminan la necesidad de realizar declaraciones.

Cuatro indicadores del desempeño se utilizan para evaluar el ARD 3:

- A3-8—Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.
- A3-9—Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.
- A3-10—Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.
- A3-11—Opinión de los contribuyentes sobre productos y servicios.

A3-8: Alcance, actualidad y acceso a la información

Para este indicador tres 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 ley actual y la política administrativa; (3) la facilidad con la que los contribuyentes pueden obtener información. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 9, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 9. Evaluación del A3-8

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A3-8-1. La variedad de información disponible para los contribuyentes que explica claramente sus obligaciones y derechos en relación con los impuestos principales.	M1	B	B	A	A
A3-8-2. El grado en que la información está actualizada en cuanto a la legislación y políticas administrativas.		A		A	
A3-8-3. La facilidad con la que los contribuyentes obtienen información y ayuda de la administración tributaria.		A		A	

La SAT proporciona información a los contribuyentes sobre sus principales obligaciones con relación con los impuestos principales y adapta esta información para los diferentes segmentos de contribuyentes e intermediarios tributarios incluidos los grupos desfavorecidos. El apartado de preguntas frecuentes del sitio web de la SAT está adaptado a las necesidades específicas de los principales segmentos de contribuyentes, incluyendo pequeños contribuyentes, pequeños contribuyentes del régimen electrónico, contribuyentes del régimen especial agropecuario y contribuyentes especiales (medianos y grandes). También se informa sobre los trámites para el cese de actividades, factura electrónica, emisión de certificados de solvencia Fiscal -SOVI-, facilidades de pago y cumplimentación de formularios y declaraciones de impuestos, entre otros. En el apartado de cumplimiento tributario se incluye información

sobre el calendario SAT con las fechas de vencimiento de las distintas obligaciones e información acerca del Declaraguat, sistema para la presentación de declaraciones electrónicas. En la Biblioteca virtual se incorpora información sobre legislación tributaria, criterios de orientación legal y presentaciones o cursos virtuales y tutoriales. Existen cursos sobre el IVA, ISR, ISO, IIEE, e impuesto sobre circulación de vehículos (ISCV), así como información específica para los agentes de retención. De igual manera, se ofrecen cursos sobre diversas herramientas y aplicaciones electrónicas desarrolladas por la SAT²⁴ y se han desarrollado cursos virtuales en las cinco principales lenguas mayas predominantes en el país (Q'eqchi', K'iche', Kaqchikel, Achi y Mam). La mayoría de los videos tutoriales incluyen lenguaje de señas para apoyar a personas con capacidades diferentes. La SAT ofrece capacitaciones presenciales en las diferentes regiones, incluyendo a sectores económicos específicos.

La SAT cuenta con procedimientos y personal dedicados a mantener la información del portal web actualizada y emite comunicaciones específicas y generales sobre modificaciones legislativas o de política administrativa previo a su entrada en vigor. Corresponde a la Intendencia de Atención al Contribuyente velar por la calidad del servicio de asistencia y apoyo al contribuyente para lo que han desarrollado procedimientos documentados para la administración del portal web y para recibir objeciones y recomendaciones de los contribuyentes sobre documentos administrativos antes de su aprobación. La información sobre la legislación tributaria está disponible y es actualizada en línea. Además, se publican comunicaciones específicas y generales para informar sobre cambios en las normativas legales y administrativas antes de su entrada en vigor; por ejemplo, comunicaciones alertando sobre nuevos anexos al formulario ISR anual y el procedimiento de baja ante la SAT de los profesionales contadores, entre otros. También se presentó evidencia sobre la consulta pública de los procedimientos para inactivación de vehículos terrestres, solicitando comentarios a los contribuyentes previo a su entrada en vigor.

La administración tributaria ofrece información gratuita a través de diversos canales de atención al público (presencial, telefónica y virtual), brinda programas de educación y cultura tributaria y ofrece facilidades de autoservicio mediante su sitio web. Para la atención presencial en las distintas agencias de la SAT ubicadas en las diferentes regiones²⁵ del país existen servicios de cita previa y gestión de filas que se pueden gestionar a través de la Agencia Virtual. En la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes, se prestan servicios de atención personalizada para asistir en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Este servicio es proporcionado por un equipo de profesionales responsables de asistir a aproximadamente 90 grandes contribuyentes cada uno, a quienes se comunica la identidad del funcionario asignado. Los canales de atención incluyen teléfono, correo electrónico, chat, consultas a través de formularios en el portal y redes sociales. Entre los medios digitales, el portal de la SAT se posiciona como el principal canal de prestación de servicios e información. También destaca el Asistente Virtual, conocido como RITA, que está disponible mediante el sitio web para atender consultas, incluyendo a ciudadanos que deseen inscribirse por primera vez. La SAT también desarrolla programas de Educación Cívico-Tributaria, entre los cuales destacan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, que promueven el apoyo de estudiantes

²⁴ Declaraguat, Libros Electrónicos Tributarios (LET), ASISTE, Factura Electrónica en Línea (FEL), Agencia Virtual, Solvencia Fiscal, RTU, Registro de Contadores, Registro de Abogados y Notarios, Vehículos, Registro de Productores, Retenciones y Timbres Fiscales

²⁵ La SAT informa en su portal web y en su aplicación móvil el horario de atención y ubicación de sus oficinas.

universitarios del área contable para difundir temas tributarios. Además, se realizan actividades lúdicas, charlas educativas y obras musicales dirigidas a niños y adolescentes en colegios y unidades educativas del país. Entre enero y mayo de 2024, se han llevado a cabo más de 500 cursos, talleres y programas de capacitación dirigidos a contribuyentes, gestores y contadores.

A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información

Este indicador examina la rapidez con que la administración tributaria responde las solicitudes de información de los contribuyentes y los intermediarios en materia tributaria (en esta dimensión, se emplea el tiempo de espera en llamadas telefónicas de consulta, en particular a través de centros de atención dedicados, como dato representativo del desempeño de la administración tributaria en materia de respuesta a solicitudes de información en general). Las calificaciones se muestran en el Cuadro 10, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 10. Evaluación del A3-9

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A3-9. El tiempo necesario para responder a las solicitudes de información de los contribuyentes o de los intermediarios tributarios.	M1	B	A

El 88 por ciento de las llamadas telefónicas son atendidas en menos de 6 minutos. La información se detalla en la Tabla 3 del Anexo III. El *Contact Center* de la SAT es una nueva plataforma de atención con servicios electrónicos que cuenta con agentes que atienden consultas telefónicas, correos electrónicos y chats en línea y que permite la trazabilidad de las consultas²⁶.

A3-10. 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 11, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 11. Evaluación del A3-10

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento de los contribuyentes.	M1	D	A

La SAT ha implementado numerosas iniciativas para reducir el costo de cumplimiento de los

²⁶ Se realiza un monitoreo mensual de los principales indicadores de gestión de la atención telefónica.

contribuyentes. La Agencia Virtual ofrece una amplia gama de servicios 24/7 para facilitar el cumplimiento de obligaciones a los contribuyentes, incluyendo el acceso y gestión de información del RTU digital, la FEL, el Sistema de Retenciones Web IVA e ISR, y la emisión de Solvencia Fiscal (SOVI), entre otros. Para los pequeños contribuyentes del régimen simplificado del IVA y del régimen especial para contribuyentes agropecuarios, se encuentran disponibles declaraciones prellenadas a través de la aplicación (APP) de FEL, que permite la generación de declaraciones desde un dispositivo móvil, la presentación de formularios sin pago y la presentación de rectificaciones, facilitando la reducción de errores en las declaraciones. Además, estos contribuyentes no están sujetos a la obligación de presentar declaraciones del ISR. Las preguntas frecuentes son analizadas sistemáticamente para mejorar su calidad y el repositorio interno de consultas es actualizado continuamente con insumos de los agentes que las atienden con el fin de brindar un servicio homogéneo. Los formularios de las declaraciones tributarias se revisan progresivamente en el proceso de migración del sistema Declaraguat hacia la Agencia Virtual²⁷ agregando nuevas funcionalidades.

A3-11. Opinión de los contribuyentes sobre productos y servicios

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan: 1) el grado al cual la administración tributaria procura obtener la opinión 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 12, seguidas de una explicación de las razones en las que se basan.

Cuadro12. Evaluación del A3-11

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A3-11-1. El uso y la frecuencia de métodos para obtener la opinión de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.	M1	B	C	A	A
A3-11-2. En qué medida la opinión de los contribuyentes se tiene en cuenta en el diseño de procesos y productos administrativos.		C		A	

Se utilizan periódicamente diversos canales para obtener la opinión de los contribuyentes y su evaluación sobre la calidad de los servicios prestados. El Departamento de Calidad de los servicios de la SAT utiliza para este fin numerosos canales que incluyen encuestas en oficinas de atención, reuniones, entrevistas, correos y llamadas telefónicas de una manera sistemática y periódica²⁸. Además, por medio de

²⁷ De acuerdo con el POA de la SAT en el marco de la acción sobre Modernización del sistema Declaraguat -sistema existente en la SAT para la presentación electrónica de declaraciones- se han incorporado a las funcionalidades de la oficina Virtual, tras los correspondiente, ocho formularios correspondientes a los impuestos principales y está previsto en 2025 la incorporación de otros ocho formularios. De igual modo, se han incorporado nuevas validaciones en otros formularios. Los formularios correspondientes al Registro Fiscal de Vehículos se han revisado sistemáticamente.

²⁸ Encuestas realizadas internamente a usuarios de los servicios de *Contact center*, servicios presenciales en agencias de contribuyentes especiales, grandes y medianos y regionales.

terceros, se elabora un índice de percepción de la calidad de los servicios que también se ha aplicado a una muestra de contribuyentes grandes y medianos²⁹. Se realizan periódicamente encuestas de opinión pública e imagen institucional³⁰, basadas en una muestra estadísticamente válida del padrón de contribuyentes, a través de la contratación de empresas externas. Estas encuestas permiten elaborar índices de percepción de la calidad de los servicios, índices de satisfacción de los contribuyentes y consultas sobre opiniones y expectativas respecto a los servicios prestados por la SAT. Los informes resultantes son publicados en el sitio web y compartidos con las áreas involucradas en la atención y gestión de trámites para que se analicen e implementen acciones preventivas y correctivas, con el fin de mantener la calidad de los servicios.

La SAT consulta a contribuyentes e intermediarios para mejorar los procesos. Mediante sondeos, grupos focales, entrevistas en profundidad y mediciones de la calidad de los servicios para identificar deficiencias en procesos y productos, permitiendo a los participantes hacer sugerencias. La SAT ha llevado a cabo encuestas y mediciones de calidad y satisfacción que evalúan el grado de satisfacción de los contribuyentes e intermediarios para obtener recomendaciones sobre cómo mejorar sus servicios. Por ejemplo, el indicador de satisfacción del contribuyente respecto a la Agencia Virtual que ha sido evaluado antes de su puesta en funcionamiento. A partir de este estudio, se realizaron las correcciones y ajustes necesarios señalados por los contribuyentes. Existen otros estudios cualitativos dirigidos a los usuarios, en este caso, del Libro Electrónico Tributario (LET) para pequeños contribuyentes y regímenes especiales del IVA. El LET también fue presentado en reuniones con el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, el Colegio de Contadores Públicos y Auditores y la Corporación de Peritos Contadores. Además, la SAT cuenta con mecanismos para recibir sugerencias para mejorar el contenido y funcionamiento de su sitio web, la Agencia Virtual y el diseño de diversas herramientas tecnológicas.

ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos

La presentación de declaraciones impositivas continúa siendo uno de los medios principales para determinar las obligaciones tributarias de los contribuyentes, las que pasan a ser exigibles y pagaderas. Sin embargo, tal como se observa en el ARD 3, existe la tendencia de simplificar la elaboración y presentación de declaraciones de aquellos contribuyentes con asuntos fiscales relativamente poco complicados (por ejemplo, a través de declaraciones impositivas prellenadas). Más aún, varios países consideran como impuesto definitivo al impuesto a la renta retenido en la fuente, lo que elimina la necesidad de presentar declaraciones anuales del impuesto a la renta para una gran cantidad de contribuyentes del impuesto a la renta de las personas físicas. 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 tributarios.

Es importante que todos los contribuyentes que deben presentar declaraciones lo hagan, incluso aquéllos que no están en condiciones de pagar el impuesto debido al momento de presentar la declaración (en estos casos, la primera prioridad de la administración tributaria es obtener una declaración del

²⁹ Una entidad externa elabora un índice de percepción de la calidad de los servicios

³⁰ Constan encuestas de Opinión Pública en 2019, 2022 y 2023. Esta última realizada a una muestra de 1.260 ciudadanos y contribuyentes.

contribuyente para confirmar el monto adeudado, y luego asegurar el pago mediante las medidas y demás medidas cubiertas en el ARD 5.)

Tres indicadores del desempeño se utilizan para evaluar el ARD 4:

- A4-12—Cociente de puntualidad en la presentación de declaraciones.
- A4-13—Gestión de omisos.
- A4-14—Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones.

A4-12: Cociente de puntualidad en la 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, impuestos domésticos especiales y RFS. 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 exigencias contra quienes no cumplen sus obligaciones de presentación de declaraciones a tiempo. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 13, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 13. Evaluación del A4-12

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A4-12-1. El número de declaraciones de IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en el IRPJ.	M2	B		B	
A4-12-2. El número de declaraciones de IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en el IRPF.		C		C	
A4-12-3. El número de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en el IVA.		C	C	C	C+
A4-12-4. El número de declaraciones de impuestos específicos presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en los impuestos específicos.		-		A	
A4-12-5. El número de declaraciones de retenciones de impuestos en la fuente por el empleador presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de retenciones de impuestos en la		D		D	

fuelle de los empleadores inscritos.					
--------------------------------------	--	--	--	--	--

El coeficiente de puntualidad de la presentación de declaraciones de IRPJ muestra un desempeño sólido. Corresponde al total de contribuyentes un coeficiente del 77.89 por ciento y para grandes contribuyentes un 98.27 por ciento lo que evidencia un desempeño sólido al situarse por encima del 75 por cien para todos los contribuyentes y exceder del 95 por cien para los grandes contribuyentes ofreciendo un margen de mejora para coincidir con la buena práctica internacional. (Anexo III, Tabla 4).

En el caso de la presentación de declaraciones del IRPF, el coeficiente de puntualidad alcanza al 73.55 por ciento. Este coeficiente evidencia un débil desempeño de la administración tributaria en relación con este impuesto (Anexo III, Tabla 5).

El nivel de puntualidad de la presentación de declaraciones de IVA para todos los contribuyentes alcanza el 70.05 por ciento. Para grandes contribuyentes el coeficiente se sitúa por encima del 99 por ciento. La conjunción de estos factores determina una calificación asociada a un desempeño mínimo en este impuesto, principalmente por el bajo coeficiente de puntualidad para la evaluación de todos los contribuyentes (Anexo III, Tablas 6 y 7).

El nivel de puntualidad de la presentación de declaraciones de Impuestos Especiales para todos los contribuyentes alcanza 98 por ciento y para grandes contribuyentes el coeficiente es superior al 99 por ciento. Estas cifras³¹ muestran un desempeño de la dimensión coincidente con la buena práctica internacional (Anexo III, Tablas 8 y 9).

No se dispone de información para determinar el coeficiente de puntualidad de las declaraciones de retenciones de impuestos en la fuente por parte del empleador. El Sistema de Retenciones de Rentas del Trabajo no cuenta con el detalle completo del padrón de todos los empleadores obligados a realizar retención en la fuente, por lo que no es posible establecer la cantidad de declaraciones esperadas en un periodo determinado.

A4-13: Gestión de omisos

Este indicador mide las acciones tomadas por la administración tributaria para identificar a los que no presentan su declaración o lo hacen con retraso y para hacerles cumplir con su obligación de presentar su declaración en plazo. La calificación se muestra en el Cuadro 14, seguida de una explicación de las razones en las que se basa.

³¹ A efectos de TADAT, se ha considerado para este indicador el impuesto sobre distribución de petróleo que representó el 70.70 por ciento del total de la recaudación de impuestos específicos.

Cuadro 14. Evaluación del A4-13

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A4-13. Acciones tomadas para dar seguimiento a los omisos.	M1	-	D

La SAT cuenta con procesos no contempla sanciones por la falta de presentación. Existen en la SAT procesos automáticos, personal dedicado y procedimientos documentados para dar seguimiento y controlar la presentación de declaraciones, pero las sanciones se incurren solamente al momento de la presentación extemporánea de declaraciones. Un día después del vencimiento de la obligación, la SAT genera automáticamente el proceso de gestión de omisos para la identificación de los contribuyentes que no presentaron sus declaraciones. Las unidades responsables de darles seguimiento envían avisos y/o citaciones invitando, de forma amistosa o persuasiva, a la presentación/pago a los contribuyentes dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento.³² Los contribuyentes puede consultar la Agencia Virtual en la herramienta de Verificador Integrado la existencia de omisos al día siguiente de ocurridos, pero no se detalla ninguna sanción por la no presentación. De acuerdo con la normativa legal, las sanciones generadas automáticamente por el sistema ocurren solamente cuando se presentan declaraciones fuera del plazo.³³ En este contexto, pese a disponer de un robusto sistema de detección de omisos, la SAT enfrenta desafíos para dotar de mayor contundencia al control de omisos. En 2023, se inició la implementación de un proceso de suspensión temporal del registro de aquellos contribuyentes con omisos consecutivos en las declaraciones del IVA (de 2 a 48 omisos en el Régimen de Pequeños Contribuyentes y 48 omisos en el Régimen General). Los contribuyentes suspendidos quedan inhabilitados para la emisión de facturas electrónicas y otros servicios prestados por la SAT hasta que regularicen su situación.

A4-14: Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones

Este indicador mide en qué grado se presentan electrónicamente las declaraciones de todos los impuestos principales. La calificación se muestra en el Cuadro 15, seguida de una explicación de las razones en las que se basa.

Cuadro 15. Evaluación del A4-14

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A4-14. En qué medida se presentan electrónicamente las declaraciones de impuestos.	M1	A	A

Para cada uno de los impuestos principales, la SAT recibe el 100 por ciento de las declaraciones en formato electrónico. Los contribuyentes, en general, presentan sus declaraciones utilizando el sistema Declaraguat, al que se accede en línea y que contiene los formularios de todos los impuestos principales.

³² Procedimiento para el cobro administrativo a contribuyentes con incumplimientos tributarios e inconsistencias.

³³ Artículo 94 del Código Tributario, Decreto Número 6-91, en la Sección Quinta, Infracciones a los Deberes Formales, en su numeral 9 señala textualmente que es una infracción a los deberes formales: "Presentar las declaraciones después del plazo establecido en la ley tributaria específica".

De acuerdo con los datos de la Tabla 11 del Anexo III, para el periodo entre 2021 y 2023 la totalidad de las declaraciones de impuestos principales de todos los contribuyentes se presentaron de manera electrónica. De igual manera, el 100 por cien de las declaraciones de impuestos principales de los grandes contribuyentes se hicieron por la vía electrónica.

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, como los plazos (fechas de vencimiento) para el pago, quiénes tienen obligación de pagar y los métodos de pago. Dependiendo del sistema en vigor, los impuestos a pagar serán auto determinados o determinados por vía administrativa. El incumplimiento por parte del contribuyente del pago en plazo establecido da lugar al cobro de intereses y la imposición de sanciones y, para algunos contribuyentes, el cobro de la deuda de forma coactiva. El objetivo de la administración tributaria debe ser lograr altos índices de pago voluntario dentro del plazo y una baja incidencia de deuda tributaria.

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

- A5-15—Uso de métodos electrónicos de pago.
- A5-16—Uso de sistemas de recaudación eficientes.
- A5-17—Puntualidad en los pagos.
- A5-18—Stock y circulación de la deuda.

A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago

Este indicador analiza el grado en el que los impuestos principales se pagan por medios electrónicos sin intervención directa del personal del banco, 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 de débito. La calificación se muestra en el Cuadro 16, seguida de una explicación de las razones en que se basa.

Cuadro 16. Evaluación del A5-15

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A5-15. En qué medida se pagan electrónicamente los impuestos principales.	M1	A	A

La totalidad de los impuestos principales se paga por medios electrónicos. La Intendencia de Recaudación (IRE) es la encargada de elaborar, aprobar, implementar y divulgar las normativas internas, manuales, procedimientos y las directrices relacionadas con los medios de pago de impuestos. La SAT tiene implementado el sistema electrónico “Declaraguat” a través del que las declaraciones y todos los pagos se procesan electrónicamente como se evidencia en la tabla 11 del Anexo III. Los medios de pagos

electrónicos de impuestos disponibles para los contribuyentes incluyen la banca en línea (bancos autorizados); el pago con tarjeta de crédito (en los sitios web de cada banco o en el portal Neonet); los cajeros automáticos 5B; el Declaraguat Formularios valor cero; y la Ventanilla Bancaria (bancos autorizados)³⁴. Una vez realizado el pago se registra en el “Sistema Integrado Tributario” (SAIT) de la SAT³⁵.

A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes

Este indicador evalúa en qué medida de utilizan los regímenes 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 17, seguidas de una explicación de las razones en las que se basan.

Cuadro 17. Evaluación del A5-16

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A5-16. En qué medida se utilizan las retenciones en la fuente y los sistemas de pagos anticipados.	M1	A	A

La normativa tributaria establece 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. Los patronos retienen, declaran y pagan mensualmente el impuesto sobre la renta de sus empleados.³⁶ Las rentas del capital también se encuentran sometidas a un régimen de retención e incluyen las de capital inmobiliario y de capital mobiliario, ganancias y pérdidas de capital, rentas provenientes de loterías, la distribución de dividendos, ganancias y utilidades, y los intereses.³⁷ Las empresas, sean personas naturales o jurídicas realizan pagos trimestrales como anticipos en relación a su impuesto sobre la renta anual. Las empresas inscritas en el Régimen Opcional Simplificado tienen que liquidar el IVA mensualmente.³⁸ Está vigente la obligación de retener el IVA en determinadas operaciones para lo que los obligados son designados como agentes de retención³⁹.

A5-17. Puntualidad en los pagos

Este indicador evalúa el grado en que los pagos se efectúan dentro del plazo (en cantidad y en valor). A los efectos de la evaluación TADAT, se emplea el desempeño en materia del pago del IVA como representativo

³⁴ La SAT se encuentra trabajando en un proyecto para la implementación de una Pasarela de pagos electrónicos directamente desde el Sistema Declaraguat para facilitar y expandir el acceso inmediato al pago electrónico. Se estima que esta Pasarela esté operativa en 2025.

³⁵ En 2023, en IVA General, el 72.1 por ciento de los Pagos se realizaron vía Declaraguat y un 20.2 por ciento en el Sitio Web del Banco; en monto, el 92.7 por ciento de los pagos se realizan a través del sitio web del banco.

³⁶ Ley de Actualización Tributaria de Guatemala (LAT), artículo 75 y siguientes.

³⁷ LAT, Artículo 84.

³⁸ En relación con el IVA, la normativa contempla la obligación de retención al Régimen de Pequeño Contribuyente. Véase Decreto Número 20-2006 “Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria”; su “Reglamento” Acuerdo Gubernativo Número 425-2006 y lo establecido en la Ley del Impuesto al Valor Agregado

³⁹ La retención del IVA se realiza en operaciones a Contribuyentes Especiales y Otros agentes de retención, exportadores, Sector Público, Operadora de Tarjetas de Crédito o Débito, Régimen de Pequeño Contribuyente y Régimen Especial de Contribuyente Agropecuario.

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, como, por ejemplo, una oferta de métodos de pago convenientes y un seguimiento eficaz de la deuda tributaria. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 18, seguidas de una explicación de las razones en que se basan.

Cuadro 18. Evaluación del A5-17

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A5-17-1. El número de pagos de IVA realizados dentro del plazo legal como porcentaje del número total de pagos de IVA exigibles	M1	C	C	C	C
A5-17-2. El valor de los pagos de IVA realizados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de los pagos de IVA exigibles.		A		A	

El número de pagos oportunos de IVA cumple con un desempeño básico. El coeficiente de puntualidad en cantidad de pagos del IVA para todos los contribuyentes alcanza el 68.88 por ciento siendo del 99.10 por ciento para grandes contribuyentes. En términos del valor de los pagos, este coeficiente es del 99.32 por ciento para todos los contribuyentes mientras que para grandes contribuyentes es el 99.89 por ciento. Esto evidencia un desempeño muy dispar ente los grandes contribuyentes y el total de contribuyentes que impacta en el débil desempeño en cuanto a puntualidad del número de pagos de IVA. Para la construcción de la Tabla 12 del Anexo III se han considerado como pagos exigibles los pagos de IVA realizados en plazo y fuera de plazo ya que conforme se interpreta en la SAT, las declaraciones tributarias están asociadas al pago y no se aceptan declaraciones tributarias sin pago.⁴⁰ Ello puede influir en los datos tomados como base del indicador.

A5-18. Stock y circulación de la deuda

Este indicador examina el volumen de deuda tributaria acumulada. Se utilizan dos dimensiones para medir el tamaño del inventario de deuda tributaria de la administración tributaria: (1) El coeficiente entre la deuda tributaria al cierre del ejercicio y la recaudación anual; y (2) el coeficiente, más refinado, entre "deuda tributaria cobrable" al cierre del ejercicio y la recaudación anual⁴¹. Una tercera dimensión de medición examina la deuda tributaria con más de un año de antigüedad (un porcentaje alto puede indicar prácticas de cobro y desempeño deficientes ya que el índice de recuperación de la deuda tributaria tiende a reducirse a medida que la deuda es más antigua). La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 19, seguida de una explicación de las razones en las que se basa.

⁴⁰ Decreto Numero 27-92, Artículo 40.

⁴¹A los fines de este coeficiente, la deuda tributaria "cobrable" se define como el total de la deuda tributaria nacional excepto: (a) los importes formalmente objetados 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 perdida por quiebra), y(c) la mora incobrable de otro modo (por ejemplo, porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

Cuadro 19. Evaluación del A5-18

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A5-18-1. El valor de la deuda total de los impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de los impuestos principales en el año fiscal.	M2	C		D	
A5-18-2. El valor de la deuda total cobrable de los impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de los impuestos principales en el año fiscal.		C	D+	D	D
A5-18-3. El valor de la deuda total de los impuestos principales de antigüedad mayor a 12 meses como porcentaje del valor de la deuda total de los impuestos principales al cierre del año fiscal.		D		D	

La información proporcionada no permite inferir el valor de la deuda total de los impuestos principales ni de la deuda total cobrable de los impuestos principales. En la práctica administrativa guatemalteca no se admite declaraciones sin pago. Las cantidades reflejadas en la Tabla 13 del Anexo III como valor de la mora incluyen la deuda vencida líquida y exigible que está sujeta a los procedimientos de cobro en la vía económico-coactiva así con la resultante de las liquidaciones practicadas por la Administración que está siendo objeto de discusión en la vía contencioso-administrativa que, conforme al marco TADAT, no se computaría en el concepto de deuda cobrable.⁴² Sin embargo, los valores reflejados en la tabla 13 del Anexo III no incluyen las sanciones ni los intereses de la deuda ⁴³, por lo que no ha sido posible completar la información para determinar el valor de la mora ni por ende la mora cobrable ni su antigüedad. En cualquier caso, conviene señalar que la SAT ofrece convenios de facilidades de pago de hasta un máximo de 18 meses que deben solicitarse antes del vencimiento del pago, no aplicando para el IVA y las retenciones del impuesto a la renta. La SAT, por otra parte, expide documentos de Solvencia Fiscal (SOFI)⁴⁴ para acreditar que un contribuyente se encuentra al día en el cumplimiento de sus deberes tributarios formales y ha pagado los adeudos tributarios líquidos y exigibles.

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 en los ingresos tributarios por información inexacta, en especial de parte de contribuyentes empresas, y tomar una serie de medidas tendientes a asegurar el cumplimiento. Estas

⁴² Las liquidaciones practicadas por la administración que están siendo impugnadas ante el Tribunal administrativo o ante la Jurisdicción contenciosa no constituyen para la SAT deudas vencidas liquidadas o exigibles.

⁴³ Los sanciones e intereses pueden ser sustanciales, ya que la sanción alcanza hasta un 100 por ciento del importe omitido, y los intereses resarcitorios actualmente se ubican en 18 por ciento anual (Artículos 89, 92 y 58 de Código Tributario).

⁴⁴ Los requisitos para obtener la Solvencia Fiscal se encuentran detallados en la web de la SAT ofreciéndose información específica a los contribuyentes.

medidas se dividen en dos grandes grupos: (i) actividades de verificación (por ejemplo, auditorías fiscales, investigaciones y cruce de datos de ingresos con datos de terceros); e (ii) iniciativas proactivas (por ejemplo, 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 las discrepancias detectadas por las 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 asociados 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 empresas, con carácter previo a la presentación de las declaraciones, o antes de que tenga lugar una determinada transacción. Un sistema de consultas tributarias 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 cuatro indicadores del desempeño para evaluar el ARD 6:

- A6-19—Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.
- A6-20—Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.
- A6-21—Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada.
- A6-22—Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.

A6-19: Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada

Para este indicador, cuatro dimensiones proporcionan una indicación de la naturaleza y el alcance del programa de inspecciones de la administración tributaria. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 20, seguidas de una explicación de las razones en que se basan.

Cuadro 20. Evaluación del A6-19

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A6-19-1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría implementado para detectar y disuadir la inexactitud en la información declarada.	M1	C		B	
A6-19-2. En qué medida se aplican prácticas uniformes en el programa de auditoría.		-		D	
A6-19-3. El grado en que se monitorea la calidad de las auditorías a los contribuyentes.		-		A	
A6-19-4. El grado en que la administración tributaria supervisa la efectividad de la función de auditoría al contribuyente.		-		D	

El Plan Anual de Fiscalización (PAF) cubre los impuestos principales, se articula por segmentos de contribuyentes, prioriza contribuyentes especiales grandes y medianos y determinados sectores económicos. Ajustado a la capacidad operativa de las áreas de fiscalización, el PAF para 2024 pone énfasis en actividades económicas con el menor pago de impuestos, entre los que destacan Construcción, Minería y Actividades Inmobiliarias. Todos los casos son seleccionados centralizadamente por la Intendencia de Fiscalización (IFI). En muchas ocasiones, la Gerencia de Grandes Contribuyentes puede proporcionar insumos a dicha Intendencia a la que corresponde autorizar la programación de casos. En el PAF 2023 y en el PAF 2024 se observa una variedad de tipos de actuaciones y alcances, incluyendo auditorías selectivas y masivas, sobre devoluciones, relativas a riesgos fiscalidad internacional, contribuyentes renuentes en la omisión, ganancias de capital y proveedores del Estado. La SAT aplica la estimación directa (con carácter general) y también el sistema de estimaciones indirectas (o base presunta) apoyadas en indicios cuando procede según la normativa vigente⁴⁵. No se ha recibido evidencia de que se evalúe rutinariamente el impacto de las auditorías sobre el cumplimiento.

Existen procedimientos estandarizados de auditoría si bien carecen de algunos elementos esenciales como informar a los contribuyentes fiscalizados sobre sus derechos y alcance de la auditoría. El Procedimiento de Ejecución de Auditorías Tributarias (PEAT) estandariza el procedimiento de fiscalización y existen Guías Técnicas de Fiscalización para sectores específicos. El PEAT⁴⁶ tiene como objetivo proporcionar las normas y fortalecer los procesos de fiscalización, y contempla elementos como el

⁴⁵ Conforme al Art. 109 del Código Tributario, “Determinación de oficio sobre base presuntiva” siguiendo el apartado 7.2 del Procedimiento de Ejecución de Auditorías Tributarias.

⁴⁶ El PEAT Versión II fue aprobado el 27 de marzo de 2018.

nombramiento o designación de los auditores, el alcance⁴⁷ de la auditoría, el requerimiento de información con el que se inicia la fiscalización, el proceso de la auditoría, incluyendo los ajustes en el alcance, la revisión de los procedimientos realizados o la formación del expediente, entre otros. Sin embargo, no se contemplan instrucciones ni verbales ni escritas para que en el inicio de la auditoría se informe a los contribuyentes fiscalizados sobre sus derechos y las vías de recurso que pueden utilizar frente a las determinaciones administrativas. En cuanto a informar sobre la naturaleza y alcance de la auditoría, solo se informa de manera indirecta sobre el período que se contiene en la solicitud de información de la autoridad.

La IFI ha desarrollado cinco Guías de Técnicas de Fiscalización sectoriales que facilitan al auditor entender la operación del sector a revisar.⁴⁸ Estas guías contienen un detalle técnico del proceso de producción e insumos, tipos de productos y variedades, instituciones relacionadas con la producción (por ejemplo, asociaciones de café), el contexto mundial de producción, exportación, consumo y precio, el contexto nacional del mercado, contribuyentes registrados, antecedentes de auditoría y casos revisados y sus resultados, riesgos de cumplimiento identificados y metodologías de fiscalización.

La SAT cuenta con procedimientos de supervisión de la calidad de las auditorías alineados con la buena práctica internacional. El Comité de Revisión⁴⁹ está integrado por el Intendente de la IFI, el Gerente de Fiscalización, el Jefe del Departamento que programó, en su caso, el alcance de la auditoría, el Jefe de División de Fiscalización acompañado del Jefe de Sección, Supervisor y Auditor y/o técnico de auditoría nombrado, así como de un profesional del Departamento Contencioso Administrativo de la Intendencia de Asuntos Jurídicos (IAJ). Esta revisión incluye procedimientos documentados de control de supervisión y permanente de auditorías contenidos en los Anexos del PEAT. Además, la Unidad de Revisiones y Contrarrevisiones del Departamento de Monitoreo de la Gestión de Fiscalización de la IFI aplica el Procedimiento de Evaluación de las carpetas de fiscalización y, en su caso, emite recomendaciones a subsanar previo al envío de la carpeta al archivo. El Procedimiento de Contrarrevisión se aplica generalmente en expedientes que incorporan una orden judicial y tiene por objeto verificar que el expediente de fiscalización no tenga inconsistencias.

La SAT cuenta con un Procedimiento Conciliatorio⁵⁰ que busca promover la autocorrección del contribuyente, y que cuenta con una Comisión de Resolución de Conflicto Tributario. Existe además un Procedimiento de Discusión de Ajuste⁵¹ a través de la denominada Mesa Técnica que es opcional atender por parte del contribuyente y que se realiza generalmente para los casos de mayores montos en la auditoría excluyendo aquellos en los que existan indicios de ilícitos.

⁴⁷ El alcance considera en la SAT los resultados del análisis que realicen las áreas programadoras, determinando los rubros a revisar y los períodos considerados.

⁴⁸ Dentro de la muestra de guías técnicas de fiscalización se recibieron las referentes a la del sector cafetalero, el banano y la construcción.

⁴⁹ PEAT, Artículos 31 y 32. Estos procedimientos fueron aprobados en su versión II, el 22 de marzo de 2024 y 21 de Marzo de 2024, respectivamente

⁵⁰ Fundamentado en el Artículo 145 "A" del Código Tributario.

⁵¹ Aprobado el 18 de agosto de 2020 por la IFI.

La SAT monitorea periódicamente la función de auditoría por medio de un tablero de gestión focalizado en la realización de actuaciones de control sin incluir una evaluación de su efectividad. El monitoreo se centra en el número de auditorías terminadas y el recaudo, e informa sobre el número de auditorías con interés fiscal. Sin embargo, no se incluyen otros indicadores, mediciones, análisis para evaluar la efectividad de la función fiscalizadora. Por ejemplo, no incluye información sobre los montos recaudados a partir de los montos determinados, los tiempos invertidos en auditorías con nulos resultados, el cociente de regularizaciones por auditoría aceptados sin objeción ni apelación. Tampoco emite informes de desempeño que incluyan análisis sobre tendencias de cumplimiento. No se han recibido evidencias de encuestas al auditado que valoren el profesionalismo y la competencia de los auditores.

A6-20: Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada

Para este indicador, una dimensión de medición proporciona una indicación de la medida en que la administración tributaria aprovecha la tecnología para cruzar un gran número de datos de contribuyentes con información de terceros para detectar posibles discrepancias y promover la exactitud de las declaraciones. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 21, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 21. Evaluación del A6-20

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A6-20. En qué medida se cruza información, de forma automatizada y a gran escala, para verificar la exactitud de la información suministrada en las declaraciones de impuestos.	M1	-	C

La SAT recibe información de fuentes que cruza de forma automatizada y a gran escala para verificar la exactitud de las declaraciones de impuestos sin que se reciba información masiva de bancos e instituciones financieras. Se realizan cruces de información con declaraciones del IVA; con datos del IGSS sobre patronos; el MFP para proveedores de gobierno; el Ministerio Energía y Minas para personas que solicitan licencia para operar Estaciones de Servicio y Expendios de Gas LP; la Dirección de Control Territorial de la Municipalidad de Guatemala para listado de personas que solicitan Licencia de Construcción de Obra, uso y/o fraccionamiento; y cuenta además con la información de Aduanas al ser administraciones integradas. Sin embargo, no recibe información a gran escala de Bancos e Instituciones Financieras -a la que solo puede acceder mediante requerimiento formal en el curso de una fiscalización dirigido a un juez que debe autorizarlo-, Bolsas de valores o registros de accionistas de compañías que cotizan en bolsas de valores, ni recibe sistemáticamente información de plataformas en línea de arrendamientos u otras ni datos de otras jurisdicciones.

A6-21: Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada

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. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 22, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 22. Evaluación del A6-21

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A6-21. La naturaleza y el alcance de las iniciativas proactivas emprendidas para fomentar la exactitud de las declaraciones.	M1	D	B

Existe un régimen de consultas tributarias vinculantes privadas y criterios institucionales vinculantes. La SAT no cuenta con convenios de cumplimiento cooperativo si bien se evidencian instancias de colaboración con grupos de contribuyentes. El Código Tributario⁵² regula las consultas vinculantes que deben referirse a casos concretos y específicos. La respuesta vincula exclusivamente al consultante y a la Administración con relación al caso estrictamente consultado, en tanto no se hubieran alterado las circunstancias, antecedentes, y demás datos suministrados por el consultante. Las respuestas a las consultas privadas no son públicas. También existen los denominados “Criterios Institucionales”⁵³ mediante las cuales la SAT expresa la forma de aplicar e interpretar las leyes y reglamentos tributarios y aduaneros, y que buscan facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o aduaneras. Una vez aprobados por la Junta de Criterios Tributarios, estos son de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios de la SAT. La página web publica los criterios generales siguiendo un orden cronológico. Además, existen publicaciones de Orientación Legal y Derechos del Contribuyente que no tienen carácter vinculante.

Mediante la Mesa de Diálogo Público-Privada se evidencian iniciativas de cooperación que buscan fomentar la colaboración y el entendimiento entre el sector público y privado en materia tributaria. Esta Mesa, que dispone de su reglamentación, promueve un espacio de diálogo y cooperación en tributación interna con diversos grupos y sectores de la economía, académicos, firmas de auditoría etc. Este espacio de diálogo constituye una práctica que no alcanza las características del cumplimiento cooperativo definido en el marco TADAT. Adicionalmente, se encuentra en proceso el diseño de acuerdos anticipados de precios de transferencia.

A6-22: Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la 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 23, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

⁵² Artículo 102 del Código Tributario.

⁵³ La Resolución SAT-DSI-714-2017, establece que tales criterios tienen carácter vinculante.

Cuadro 23. Evaluación del A6-22

Dimensión	Método de calificación	Score 2017	Score 2024
A6-22. La solidez de los métodos de análisis de brecha tributaria – utilizados por la administración tributaria –para evaluar y monitorear la inexactitud de la información declarada.	M1	C	C

La SAT realiza estimaciones de evasión respecto al IVA e ISR y se publica un resumen sin que se evidencie la utilización de sus resultados. La SAT ha realizado y publicado sistemáticamente estimaciones de evasión del IVA. Por su parte, en cuanto al ISR, la estimación de la brecha de evasión para el ISR de 2017 ha sido actualizada y publicada en julio de 2024. No se evidencia que los resultados de las estimaciones de incumplimiento del IVA e ISR se utilicen para diseñar intervenciones para mejorar la exactitud de las declaraciones y la metodología de cálculo utilizada para el IVA *-de arriba hacia abajo-* está basada en Cuentas Nacionales, pero no se somete a pruebas de credibilidad vía revisiones independientes. La estimación de brechas de ISR no incorpora enfoques *de abajo hacia arriba* a partir del examen detallado de información de las declaraciones de impuestos, resultados de las fiscalizaciones, los registros de riesgos, la información facilitada por terceros, entre otros.

ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios

Este ARD aborda el procedimiento por el cual un contribuyente solicita una revisión independiente, fundada en los hechos o la interpretación de la ley, de una determinación de impuestos originada en una auditoría. Por encima de todo, un proceso de controversias tributarias debe salvaguardar el derecho del contribuyente a impugnar una determinación administrativa de impuestos y obtener una audiencia imparcial. El procedimiento 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 forma oportuna.

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

- A7-23—Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.
- A7-24—Tiempo necesario para la resolución de litigios.
- A7-25—Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.

A7-23: Existencia de un proceso de resolución de litigios 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 en la administración tributaria es independiente del proceso de auditoría; 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 24, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 24. Evaluación del A7-23

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A7-23-1. En qué medida un mecanismo apropiadamente escalonado de revisión administrativa y judicial está disponible para los contribuyentes.	M2	A		A	
A7-23-2. Si el procedimiento de revisión administrativa es independiente del procedimiento de auditoría.		A	B+	A	B
A7-23-3. Si la información sobre el proceso de resolución de litigios se publica, y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.		C		D	

Se cuenta con un mecanismo escalonado de revisión administrativa y judicial, disponible para todos los contribuyentes, que comprende tres etapas. En la primera etapa, el proceso de revisión administrativa es realizado por el Tribunal Tributario Administrativo y Aduanero (TRIBUTA), órgano colegiado de la SAT al que, en calidad de autoridad superior, le corresponde conocer y resolver todos los recursos de revocatoria planteados contra las determinaciones de la SAT, previo a las instancias judiciales. En la segunda etapa, las Salas Segunda, Tercera y Cuarta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial tienen competencia especializada en materia tributaria para conocer, en única instancia y de forma independiente, los procesos que se promuevan contra las resoluciones emitidas por el TRIBUTA. En la tercera etapa, a la Corte Suprema de Justicia le corresponde conocer los recursos de casación que se puedan presentar contra las sentencias contencioso-administrativas y, en última instancia, la Corte de Constitucionalidad está facultada para resolver los recursos de amparo contra sentencias de la Corte Suprema de Justicia. Las resoluciones determinativas de la SAT devienen firmes y exigibles cuando no son recurridas. De acuerdo con la legislación vigente, para impugnar las resoluciones administrativas en materia tributaria no se exige al contribuyente pago previo, ni garantía alguna.⁵⁴ Si bien la ausencia de pago previo asegura la disponibilidad de uso de este mecanismo para todos los contribuyentes, la no solicitud de garantía puede generar incentivos negativos para su uso desproporcionado, aun tomando en cuenta la reducción de sanciones que establece el Código Tributario como aliciente para la resolución de los litigios y pago voluntario por parte del contribuyente.

Existe un procedimiento de revisión administrativa física y orgánicamente independiente del procedimiento de auditoría. El TRIBUTA tiene calidad de autoridad superior de la SAT, actúa con independencia de criterio y está integrado por diez miembros, quienes son nombrados por un periodo de ocho años por el Directorio, previa selección por concurso público por oposición.⁵⁵ Las ponencias del TRIBUTA se resuelven por mayoría simple de sus integrantes. El proceso de resolución de recurso de revocatoria aplicado, que inicia desde la recepción del expediente hasta su resolución y traslado, se

⁵⁴ Artículo 166, del Código Tributario.

⁵⁵ Artículo 21. quáter, del Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la SAT.

encuentra plenamente documentado.

La información al contribuyente sobre resolución de conflictos no cumple con los estándares básicos.

No existe información general sobre el derecho a recurrir de los contribuyentes y el procedimiento a seguir disponible al público ni se evidencia que se informe en las resoluciones determinativas. Tampoco se presentó evidencia de procedimientos que soliciten a los auditores y al personal de revisión administrativa informar explícitamente a los contribuyentes, de forma verbal o escrita, sobre estos derechos. De igual manera, los ejemplos presentados de resoluciones de determinación de las auditorías, notificaciones de actos de determinación y resoluciones de la revisión administrativa no incluyen esta información.

A7-24: Tiempo necesario para la resolución de litigios

Este indicador evalúa cómo responde la administración tributaria en cuanto a concluir las revisiones administrativas. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 25, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 25. Evaluación del A7-24

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A7-24. Tiempo necesario para resolver los litigios.	M1	D	D

Menos del tres por ciento de los casos en revisión administrativa son resueltos dentro de 90 días.

Véase la Tabla 14 del Anexo III para mayor detalle. El tiempo promedio de resolución de los expedientes entre enero 2021 y abril 2024 fue de 168 días.

A7-25: Grado en se actúa en respuesta a los resultados de los litigios

Este indicador analiza en qué medida los resultados de la controversia se tienen en cuenta al determinar la política, la legislación y el procedimiento administrativo. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 26, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 26. Evaluación del A7-25

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A7-25. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de los litigios.	M1	C	B

Se realizan análisis periódicos de las resoluciones de litigios de mayor relevancia que se difunden a lo interno de la SAT. Entre los medios utilizados para ello por la Intendencia de Asuntos Jurídicos se encuentran la elaboración y difusión mensual del Boletín Jurídico en materia contencioso administrativo procedente de criterios judiciales, la identificación y análisis de sentencias favorables a la SAT y la elaboración de gacetas y publicaciones jurídicas en Yammer -red social privada-, así como un repositorio de documentación relevante en INTRASAT. Asimismo, por normativa legal se publican dos veces al año los

datos de las sentencias firmes en materia tributaria en los que hubiere intervenido la SAT.⁵⁶ Se presentó evidencia de comunicaciones enviadas a las dependencias de la SAT, con el objetivo de difundir los criterios de sentencias más relevantes que fueron identificados, a efecto de corregir procedimientos administrativos. También se presentó evidencia de comunicaciones y reuniones de coordinación entre el TRIBUTA y la SAT, a efecto de identificar elementos de mejora en aspectos procedimentales y discusión de criterios en materia tributaria. Sin embargo, no se han recibido evidencias de que se elaboren informes del impacto de las resoluciones de forma rutinaria.

ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación

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

- Contribución a los procesos presupuestarios del estado en las áreas de previsión y estimación de los ingresos tributarios. Como regla general, la responsabilidad primordial de asesoramiento al estado sobre previsiones y estimaciones fiscales yace en el Ministerio de Hacienda. La administración tributaria suministra información y hace una contribución analítica a los procesos de previsión y estimación. Los Ministerios de Economía a menudo establecen objetivos de recaudación de ingresos operacionales para la administración tributaria basados en pronósticos de ingresos para diferentes impuestos).⁵⁷
- Mantener un sistema de cuentas de ingresos.
- Abonar las devoluciones de impuestos.

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

- A8-26—Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.
- A8-27—Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.
- A8-28—Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.

A8-26: Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios 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 de la evaluación se muestra en el Cuadro 27, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

⁵⁶ Artículo 101 "B" del Código Tributario.

⁵⁷ Es habitual que los Ministerios de Hacienda revisen las previsiones de ingresos presupuestarios y metas fiscales de recaudación tributaria durante el ejercicio fiscal (en particular a mitad de año) para contabilizar las modificaciones producidas respecto de las presunciones proyectadas, especialmente los cambios en el entorno macroeconómico.

Cuadro 27. Evaluación del A8-26

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A8-26. El grado de contribución de la administración tributaria a las previsiones y proyecciones del gobierno sobre los ingresos tributarios.	M1	C	A

La SAT contribuye activamente al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno. La SAT participa en la Comisión Técnica de Finanzas Públicas⁵⁸ y genera informes periódicos sobre la evolución de la recaudación, las devoluciones del IVA y el gasto tributario. De acuerdo a la legislación, la previsión de ingresos tributarios en el Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado debe incorporar la estimación técnica que se apruebe en el marco de la Comisión además del valor de la recaudación adicional estimada producto de la aplicación del PRCF de la SAT.⁵⁹ Anualmente, se realizan estimaciones del gasto tributario de los impuestos directos (ISR e ISO) e indirectos (IVA, impuestos específicos y otros) que se publican en el sitio web de la SAT. La proyección anual de devoluciones del IVA se realiza con base en la provisión mínima del 8 por ciento de la recaudación del IVA, que exige la normativa vigente.⁶⁰ La legislación guatemalteca no permite el arrastre del saldo de pérdidas para que sean compensadas contra utilidades gravables futuras.

De forma complementaria, se realizan durante el año informes circunstanciados que incluyen el análisis técnico y económico del comportamiento de la recaudación, los resultados de las acciones para reducir la evasión y defraudación tributaria y aduanera; un monitoreo mensual de los montos autorizados y en gestión de la devolución del crédito fiscal del IVA a los exportadores; y los resultados de los procesos de litigio ante los tribunales de justicia en los que participa la SAT. También se utiliza un Tablero de Metas de Recaudación para el monitoreo de la recaudación en relación con las metas establecidas y se envía un reporte diario al MFP que incluye valores detallados por impuesto y montos de las devoluciones del IVA.

A8-27: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios

Este indicador analiza la idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 28, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

⁵⁸ La Comisión está integrada por el Ministerio de Finanzas Públicas, la Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia, la SAT y el Banco de Guatemala (Artículo 7 del Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto).

⁵⁹ Artículo 23.bis del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

⁶⁰ Artículo 25 del Decreto 27-92 del Congreso de la República, Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Cuadro 28. Evaluación del A8-27

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de ingresos tributarios de la administración tributaria.	M1	C	A

La SAT cuenta con un sistema contable automatizado (SICOIN-Web) común con el MFP para el registro de la recaudación y los pagos en la cuenta corriente del contribuyente se registran al día siguiente de su ocurrencia realizándose auditorías sobre el alineamiento del sistema contable. Existe un procedimiento documentado para el registro diario de ingresos tributarios en el SICOIN-Web, bajo el que se verifican los documentos que amparan la liquidación de recaudación de ingresos tributarios depositada el mismo día de su recepción en el Fondo Común del Gobierno y registrada en el SAIT Bancario⁶¹. De acuerdo con la normativa, esta conciliación debe realizarse dentro de los seis días hábiles después de ocurrida la recaudación. El funcionamiento y registro del pago de impuestos en la cuenta corriente del contribuyente involucra a los sistemas Declaraguat, SAIT Bancario, Sistema de Administración de Documentos (SAD), y Sistema de Cuenta Corriente Integrada. El SAD, en sus procesos automatizados en horario nocturno, se alimenta de la información del SAIT Bancario y actualiza la cuenta corriente del contribuyente al siguiente día hábil de ocurrido el pago. El proceso contable y de registro de ingresos es auditado interna y externamente de manera periódica⁶².

A8-28: Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan el sistema de tramitación de solicitudes de devolución del IVA. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 29, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 29. Evaluación del A8-28

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A8-28-1. La idoneidad del sistema de devoluciones de IVA.	M2	D	C
A8-28-2. El tiempo necesario para pagar (o compensar) las devoluciones de IVA.		D	C+

La verificación de solicitudes de devolución del IVA incorpora algunos elementos de evaluaciones de

⁶¹ SAIT Bancario es el sistema que se utiliza para la recepción y registro de las declaraciones y pagos de impuestos en entidades bancarias, por medio de una interfaz con la SAT.

⁶² Se han recibido evidencias de auditorías realizadas al SAIT Bancario y al procedimiento de registro diario de ingresos tributarios, así como al Sistema de Cuenta Corriente, por parte de la Auditoría Interna, que identificaron debilidades en algunos procesos de registro contable y en la gestión de roles, permisos y acceso de usuarios a los sistemas, que han sido atendidas por la SAT.62 También se ha recibido evidencia de la auditoría externa realizada por la Contraloría General de Cuentas en 2023 que contó entre su alcance la verificación de las conciliaciones bancarias por ingresos tributarios y sus registros contables en SICOIN-Web, sin que se detectaran deficiencias que mencionar.

riesgo. Sin embargo, no existe un tratamiento acelerado para contribuyentes de bajo riesgo y no se cuenta con fondos suficientes para cumplir con la totalidad de los pagos autorizados. Existen cuatro regímenes para devolución del IVA a exportadores y contribuyentes que vendan a entidades exentas. 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. 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.⁶³ En el Régimen Especial Electrónico (solo exportadores) se permite la devolución del 100 por ciento del crédito fiscal, efectuada por periodos impositivos mensuales vencidos, en un plazo máximo de 30 días hábiles.

De acuerdo con la normativa legal, las solicitudes son atendidas en orden cronológico, sin brindar ningún tratamiento distinto a contribuyentes con perfiles de riesgo diferenciados. La SAT utiliza las características de riesgo para determinar el tipo de documentación que se requiere para completar los procesos de verificación previa a la autorización. Para el caso de exportadores, las solicitudes autorizadas por la SAT son enviadas al Banco de Guatemala para su pago con recursos del "Fondo IVA, para devoluciones del crédito fiscal a los exportadores". Para el caso de contribuyentes que venden a entidades exentas, las solicitudes autorizadas por la SAT se envían al Ministerio de Finanzas Públicas para su validación y autorización de fondos presupuestarios, previo a su envío al Banco de Guatemala para la liquidación del pago. La legislación vigente establece que el pago de intereses por devoluciones abonadas con retraso debe ser solicitado por el contribuyente.

La información sobre el tiempo necesario para pagar las devoluciones del IVA no está disponible. La SAT mantiene registros sobre el tiempo empleado desde la solicitud realizada por los contribuyentes hasta el momento en que las autoriza. Para el caso de devoluciones del IVA a exportadores, esta información muestra una sustancial mejora en los tiempos promedio de procesamiento de estas solicitudes entre 2021 y 2024, en particular, las correspondientes al Régimen General Trimestral (de 254 a 32 días) y Semestral (265 a 35 días). Sin embargo, estas cifras no incluyen el tiempo adicional que se incurre hasta el procesamiento del pago a los contribuyentes. Para el caso de devoluciones del IVA por ventas a entidades exentas, por ejemplo, el Ministerio de Finanzas Públicas publica en su sitio web un listado de pagos pendientes, que evidencia retrasos significativos -varios años- en la ejecución de estas devoluciones. Los datos incluidos en la Tabla 15 del nexo III corresponden a devoluciones tramitadas sin que estén calculados de acuerdo con el marco TADAT.

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

⁶³ El monto remanente del crédito fiscal debe solicitarse por medio del Régimen General.

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 a la sociedad en general.

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

- A9-29—Mecanismos de aseguramiento interno.
- A9-30—Supervisión externa de la administración tributaria.
- A9-31—Percepción pública de la integridad.
- A9-32—Publicación de actividades, resultados y planes.

A9-29: Mecanismos de aseguramiento interno

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan los mecanismos de aseguramiento interno vigentes para proteger a la administración de pérdidas, errores y fraude. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 30, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 30. Evaluación del A9-29

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A9-29-1. El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.	M2	A	B+	A	A
A9-29-2. Los mecanismos para asegurar la integridad del personal.		B		A	

LA SAT dispone de un robusto sistema y procesos de auditoría interna que incluyen la seguridad de la información. Existe una unidad de Auditoría Interna independiente subordinada al Directorio, encargada de ejercer el control y fiscalización de la gestión administrativa, financiera, operativa y de los sistemas de tecnología de la SAT, que ejecuta un plan anual de auditoría para lo que dispone de personal capacitado que sigue políticas y procesos documentados y sus operaciones son revisadas por la Contraloría. De acuerdo con la Ley de la SAT, la Auditoría Interna reporta en primera instancia al Directorio -del que depende- y administrativamente al Superintendente.⁶⁴ El plan anual de auditoría interna incluye evaluaciones en las áreas financiera, de gestión, de recaudación, de fiscalización y de tecnología, cubriendo aspectos clave de la ejecución presupuestaria y estados financieros, procesos de control interno, desempeño operativo y sistemas de tecnología de la información. Existe un Plan Anual de Capacitación, administrado y ejecutado por la Gerencia de Formación de Personal SAT que abarca temas relacionados con ética, control interno, auditoría basada en riesgos y auditoría en la nube. De acuerdo con la normativa vigente, la Auditoría Interna utiliza el Sistema Informático SAGUDAI Web, gestionado por la Contraloría

⁶⁴ 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 (Artículo 7 del Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la SAT).

General de Cuentas a través del que se da seguimiento al Plan Anual de Auditoría que es evaluado anualmente por la Contraloría.⁶⁵ La documentación de políticas, procesos y procedimientos de controles internos se encuentra disponible en INTRASAT -intranet de la SAT-.

Las auditorías en el área de informática han incluido la evaluación de la administración de la información de la SAT almacenada en la nube, de los controles asociados a las copias de seguridad de la información, del manejo de vulnerabilidades en los sistemas y activos informáticos, de controles de accesos de usuarios y bitácoras asociadas y la revisión de la gestión de eventos que afecta a los servicios de tecnología de la información. En los casos en que se reportaron hallazgos en estas áreas, la administración procedió a atender las deficiencias identificadas.

La SAT ha desarrollado un sólido marco de integridad coincidente con la buena práctica internacional. Cuenta con una Gerencia de Asuntos Internos dotada de facultades para actuar, dependiente también del Directorio, responsable de implementar los mecanismos para asegurar la integridad del personal incluyendo la comunicación del Código de Ética y la publicación de información estadística de sus actividades. Esta Gerencia depende administrativamente del Superintendente, pero por disposición legal reporta sus actuaciones directamente al Directorio. Entre sus funciones se encuentran la realización de investigaciones internas, la realización de análisis de información y confiabilidad, y la evaluación de la integridad. En el ejercicio de sus funciones, la Gerencia de Asuntos Internos participa en convenios de cooperación interinstitucional en materia de anticorrupción con entidades del Organismo Ejecutivo, el Ministerio Público, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de Cuentas y la Superintendencia de Bancos. También provee apoyo al Ministerio Público en todo lo relacionado con denuncias administrativas y cuando corresponda la interposición de denuncias que trascienden al ámbito penal. Además, la Gerencia es la responsable de liderar la implementación del Código de Ética que se difunde a todo el personal. Los funcionarios de la SAT deben firmar una carta de compromiso confirmando la aceptación de dicho código, así como una carta de confidencialidad en relación con su manejo de información. Asimismo, se requiere la presentación de declaraciones juradas patrimoniales de carácter anual a todo el personal. La Gerencia de Asuntos Internos mantiene información estadística relacionada con la integridad de la organización, la que se encuentra disponible en el sitio web de la SAT. Estos esfuerzos se enmarcan en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético (SGCE), basado en la Norma Internacional ISO 37001:2016, cuyo objetivo es la mejora continua de los procesos de la SAT.⁶⁶

A9-30: Supervisión externa de la administración tributaria

Dos dimensiones de medición de este indicador evalúan: 1) el grado de supervisión externa de las operaciones y el desempeño financiero de la administración tributaria; y 2) el proceso de investigación para sospechas de malas prácticas y mala administración. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 31, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

⁶⁵ Acuerdo A-062-2021 de la Contraloría General de Cuentas.

⁶⁶ El SGCE se creó por Resolución de Superintendencia Número SAT-DSI-1037-2019, de fecha 10 de octubre de 2019.

Cuadro 31. Evaluación del A9-30

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A9-30-1. El grado de supervisión externa e independiente sobre el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria.	M2	B	C	A	C+
A9-30-2. El proceso de investigación por presuntas irregularidades y mala administración.		D		D	

Se realizan auditorías externas, de acuerdo con un programa anual, de los resultados financieros y operativos de la SAT por parte de la Contraloría General de Cuentas y también de firmas de auditoría independientes cuyos resultados se publican. De acuerdo con la legislación vigente, la SAT está sujeta al control y auditoría efectuados anualmente por la Contraloría. Conforme a la ley, se contrata adicionalmente cada año una auditoría externa para revisión de los procesos, la ejecución financiera y los resultados operativos de la institución.⁶⁷ Los informes que contienen las recomendaciones emitidas por los entes externos son trasladados a la Auditoría Interna para que les dé seguimiento y requiera al correspondiente órgano de la SAT la evidencia de su cumplimiento. Asimismo, los resultados de las auditorías externas son publicados en la página web de la SAT.

No existe en el marco institucional guatemalteco ninguna institución que cumpla con las funciones de ombudsman o defensor de los derechos del contribuyente. La Gerencia de Asuntos Internos de la SAT se encarga de investigar las quejas que se reciben sobre el comportamiento de los funcionarios y, según amerite, tiene la obligación de hacer las denuncias penales ante las autoridades que corresponda. Se verificó en visita de campo la implementación de una campaña de información, con amplia presencia, para que los contribuyentes conozcan los canales de comunicación mediante los cuales pueden denunciar actos de corrupción o de incumplimiento ético del personal de la administración tributaria.⁶⁸

A9-31: Percepción pública de la integridad

Este indicador analiza las medidas tomadas para medir la confianza del público en la administración tributaria. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 32, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

⁶⁷ Artículo 34, del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

⁶⁸ La campaña utiliza varios lemas como “#YO soy transparente, no doy ni recibo sobornos” y “DENUNCIA cualquier acto de corrupción o incumplimiento ético”. Los medios disponibles para realizar denuncias incluyen correo electrónico, centro de llamadas, portal SAT, la aplicación para dispositivos móviles SAT GT, medios escritos y visitas presenciales a la Gerencia de Asuntos Internos.

Cuadro 32. Evaluación del A9-31

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017	Calificación 2024
A9-31. Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria	M1	D	A

Mediante la contratación de empresas externas la SAT realiza periódicamente encuestas sobre la confianza ciudadana basadas en una muestra estadísticamente válida de la población de contribuyentes. Anualmente se realizan estudios de opinión para medir la percepción y confianza que tienen los contribuyentes sobre la SAT.⁶⁹ También se realizan encuestas en los centros de atención al contribuyente en diferentes regiones del país, para evaluar la percepción de los usuarios respecto al comportamiento ético del personal.⁷⁰ Además, existe evidencia de que la administración tributaria tiene en cuenta los resultados de estas encuestas para propósitos de la gestión de su política de integridad, así como en sus campañas de relaciones públicas. Estos estudios de opinión se publican en el sitio web de la SAT dentro de un plazo menor a seis meses posterior a su finalización.

A9-32: Publicación de actividades, resultados y planes

Dos dimensiones de medición de este indicador evalúan el alcance de: (1) informes públicos de desempeño financiero y operativo; y (2) publicación de direcciones y planes futuros. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 33, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 33. Evaluación del A9-32

Dimensión	Método de calificación	Calificación 2017		Calificación 2024	
A9-32-1. El grado en que se hace público el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación.	M2	A	A	A	B+
A9-32-2. El grado en que se hacen públicos los planes de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación.		A		B	

La Memoria de Labores de la SAT plasma el desempeño operativo y financiero de la institución y se hace público dentro de los seis meses del cierre del ejercicio. También se presenta un informe analítico de la ejecución presupuestaria de forma cuatrimestral. La Memoria de Labores describe las principales acciones realizadas por la SAT, incluyendo los resultados de la recaudación, los logros y avances obtenidos en el marco del PEI y un informe de rendición de cuentas de los ingresos devengados, el costo de la administración tributaria y las contrataciones y adquisiciones realizadas. La normativa legal ordena que la Memoria de Labores se presente al Directorio, al Congreso de la República y al Organismo Ejecutivo en el

⁶⁹ El más reciente corresponde a la "Contratación de un servicio de consultoría y desarrollo de encuestas de opinión pública", NOG 20976933, cuyo ejecutor fue la empresa Elephant Marketing Insight, S. A.

⁷⁰ La más reciente corresponde a la "Contratación de servicios profesionales de investigaciones cuantitativas, percepción del cumplimiento ético", NOG 20747683, cuyo ejecutor fue la empresa STC Consultores Guatemala.

primer trimestre de cada año.⁷¹ Existe evidencia de su publicación en el sitio web de la SAT dentro de un plazo de seis meses a partir de la finalización del ejercicio fiscal. Asimismo, la Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos y Cierre Contable de la SAT abarca la ejecución presupuestaria detallada de los ingresos percibidos y gastos realizados por la SAT. Este informe se presenta, por mandato legal, al Directorio y al Congreso de la República y se comparte con el MFP.⁷²

Los planes estratégicos y operativos son publicados dentro de los tres meses del inicio del período que abarcan. Durante el periodo de vigencia del PEI 2018-2023, el Directorio de la SAT procedió a aprobar en julio de 2021 un nuevo plan estratégico. Este nuevo PEI 2021-2025 fue publicado en el sitio web institucional un mes después de su aprobación. El plan operativo de la SAT para el año 2024 fue aprobado por el Directorio el 27 de diciembre 2023 y su publicación se realizó el 8 de enero de 2024.

⁷¹ Artículo 23, literal q, del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

⁷² Artículo 23, literal p, del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Anexo I. Marco de TADAT

Áreas de resultados del desempeño

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

1. **Integridad del registro de contribuyentes:** el registro de los contribuyentes y el mantenimiento de una base de datos exacta y fiable sobre los contribuyentes es fundamental para que una administración tributaria sea efectiva.
2. **Gestión eficaz de riesgos:** el rendimiento mejora cuando sistemáticamente se identifican y se gestionan los riesgos asociados a la recaudación y a las operaciones de la administración tributaria.
3. **Apoyo al cumplimiento voluntario:** en general, la mayoría de los contribuyentes cumplen voluntariamente con sus obligaciones tributarias si reciben la información y el apoyo necesario.
4. **Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos:** la presentación oportuna de las declaraciones de impuestos es esencial porque es el medio principal para establecer las obligaciones tributarias y que se conviertan en debidas y pagables.
5. **Pago oportuno de impuestos:** la falta de pago y el retraso en el pago de los impuestos pueden tener un efecto perjudicial en los presupuestos gubernamentales y en la gestión del erario público. La recuperación de los adeudos es costosa y consume muchos recursos.
6. **Exactitud de la información declarada:** los sistemas tributarios se basan en gran medida en la exactitud de la información suministrada en las declaraciones de impuestos. Las actividades de verificación y fiscalización y los enfoques proactivos de cumplimiento cooperativo promueven la exactitud de la información declarada 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 impugnar una determinación de impuestos y obtener una audiencia imparcial y oportuna.
8. **Gestión eficiente de la recaudación:** la recaudación tributaria se contabiliza en su totalidad, se coteja



con las previsiones presupuestarias y se analiza a fin de informar las proyecciones de recaudación del gobierno. Se pagan oportunamente las devoluciones tributarias legítimas a personas físicas y jurídicas.

- 9. Rendición de cuentas y transparencia:** como instituciones públicas, las administraciones tributarias responden por el modo en que emplean los recursos públicos y por cómo ejercen su autoridad. La confianza de la sociedad mejora cuando la administración tributaria rinde cuentas sobre su actuación de forma transparente ante el ministro, los órganos legislativos y la sociedad en general.

Indicadores y dimensiones de medición asociados

Un conjunto de 32 indicadores de alto nivel y cruciales para el desempeño de la administración tributaria están vinculados a las ARD. Estos son los indicadores sobre los que se preparan calificaciones e informes. Se considera un total de 55 dimensiones de medición para alcanzar las calificaciones de los indicadores. Cada indicador tiene entre uno y cinco dimensiones.

La reiteración de las evaluaciones proporcionará información sobre el grado en que la administración tributaria de un país está mejorando.

Método de calificación

Para la evaluación de los indicadores se sigue el mismo enfoque que en la herramienta de diagnóstico del gasto público y rendición de cuentas financieras (GPRC) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.

Cada una de las 55 dimensiones de medición TADAT se evalúa en forma independiente. La calificación general de un indicador se basa en la evaluación de las dimensiones individuales del indicador. Para combinar las calificaciones de cada dimensión en una calificación global se utiliza uno de los dos métodos siguientes: Método 1 (M1) o Método 2 (M2). Tanto para el M1 como para el 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 sola dimensión y para los indicadores de múltiples dimensiones en los casos en que un desempeño deficiente en una de las dimensiones del indicador probablemente menoscabe el impacto de un buen desempeño en las otras dimensiones del mismo indicador (en otras palabras, se vea afectado por el eslabón más débil en la cadena de dimensiones del indicador).

El Método M2 se basa en el promedio de las calificaciones de las dimensiones individuales de un indicador. Se utiliza en el caso de determinados indicadores de dimensiones múltiples cuando una calificación baja para una de las dimensiones del indicador no menoscaba necesariamente el impacto de calificaciones más altas para las otras dimensiones del mismo indicador.

Anexo II. Guatemala: Situación actual del país

Geografía	Continente: América; Región: América Central. Características Geográficas: • Superficie: 108.889 km² • Línea de costa: 400 km • Punto más bajo: Océano Pacífico a 0 m • Punto más alto: Volcán Tajumulco a 4.220 m Fronteras territoriales Internacionales: • Belice: 266 km; El Salvador: 203 km; Honduras: 256 km; México: 962 km. Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Geograf%C3%ADa_de_Guatemala#Relieve
Población	17,843,132 habitantes (estimado a junio 2024) (Fuente: Proyección del Instituto Nacional de Estadística, https://www.ine.gob.gt/proyecciones/)
Índice de alfabetismo de adultos	80.81 por ciento de personas de 15 y más años saben leer y escribir. (Fuente: UNICEF, https://www.unesco.org/es/articles/retos-y-apuestas-de-la-alfabetizacion-en-guatemala)
Producto interno bruto	2022: US\$95,003.3 millones (Fuente: Banco Mundial: https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.MKTP.CD?locations=GT-PA-HN-CR-SV-NI)
PIB per cápita	2022: US\$5,473.2 dólares. (Fuente: Banco Mundial: https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.PCAP.CD?locations=GT-PA-HN-CR-SV-NI)
Principales ramas de actividad	Comercio al por mayor y al por menor, elaboración de otros productos alimenticios; fabricación de productos textiles, prendas de vestir, cuero y calzado; cultivo de hortalizas, melones, raíces y tubérculos; actividades inmobiliarias y construcción de edificios. (Fuente: Banco de Guatemala: https://banguat.gob.gt/sites/default/files/banguat/cuentasnac/PIB2013/CED_4T_2023_AR2013.xlsb)
Comunicaciones	- Usuarios de internet por cada 100 habitantes (2021): 50.4. - Abonados de teléfonos celulares por cada 100 habitantes (2022): 115.18 (Fuente: Banco Mundial, https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS?locations=GT; https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.CEL.SETS.P2?locations=GT).
Impuestos principales	El impuesto al valor agregado, el impuesto sobre la renta y de solidaridad, y sobre la distribución de petróleo y electricidad representaron el 90.2 por ciento de la recaudación tributaria neta en 2023. (Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria).

<i>Coefficiente impuestos- PIB</i>	11.62 por ciento en 2023, considerando la recaudación gestionada por la SAT (Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria).
<i>Cantidad de contribuyentes</i>	IRPJ 168,106; RFS 16,498, IRPF 249,148; IVA 1,355,096, e impuestos especiales (313)
<i>Organismo recaudador principal</i>	Superintendencia de Administración Tributaria SAT
<i>Cantidad de funcionarios del organismo recaudador principal</i>	7,306 personas a abril de 2024 (Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria)
<i>Ejercicio económico</i>	Año calendario.

Anexo III. Tablas de datos

Tabla 1. Recaudación de impuestos, 2021-2023¹			
	2021	2022	2023
En moneda local (Quetzales)			
Previsión de la recaudación nacional de impuestos presupuestada²	63,468,900,000.00	75,999,620,000.00	85,765,030,000.00
Recaudación de impuestos total	77,627,080,343.90	87,929,791,262.80	95,027,179,406.70
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)	18,518,762,718.50	21,763,019,126.80	24,184,667,861.80
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	2,578,574,896.90	1,409,989,563.90	1,561,024,121.20
Impuestos retenidos en la fuente de salarios (RFS)	2,190,507,719.90	2,482,392,575.10	2,644,251,934.30
Impuesto al valor añadido (IVA) neto ⁷³	36,985,255,196.00	43,404,317,178.70	45,770,116,067.80
- Impuesto al valor agregado (IVA) —recaudación interna bruta	18,226,174,366.50	20,215,190,351.70	22,997,680,077.90
- Impuesto al valor agregado (IVA) —recaudación por importaciones	21,461,114,193.40	26,130,507,926.60	25,925,414,758.80
- Impuesto al valor agregado (IVA) —devoluciones aprobadas y pagados	(2,702,033,364.00)	(2,941,381,099.60)	(3,152,978,768.80)
Impuestos especiales internos	5,640,832,829.20	5,729,926,551.30	6,036,722,016.60
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones ⁴	3,485,358,731.20	3,902,649,755.70	4,087,069,348.80
Recaudación de las contribuciones sociales	-	-	-
Otros impuestos internos ^{3, 5}	8,227,788,252.30	9,237,496,511.40	10,743,328,056.30
Como porcentaje de la recaudación de impuestos total			
Recaudación de impuestos total	100.00	100.00	100.00
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)	23.90	24.80	25.50
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	3.30	1.60	1.60
Impuestos retenidos en la fuente de salarios (RFS)	2.80	2.80	2.80
Impuesto al valor agregado (IVA) neto	47.60	49.40	48.20
- Impuesto al valor agregado (IVA) —recaudación interna bruta	23.50	23.00	24.20

⁷³ Impuesto al valor agregado = (IVA interno bruto recaudado + IVA recaudado en las importaciones) - devoluciones de IVA pagadas.

- Impuesto al valor agregado (IVA) —recaudación por importaciones	27.60	29.70	27.30
- Impuesto al valor agregado (IVA) —devoluciones aprobadas y pagadas	(3.50)	(3.30)	(3.30)
Impuestos especiales internos	7.30	6.50	6.40
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones	4.50	4.40	4.30
Recaudación de las contribuciones sociales	-	-	-
Otros impuestos internos	10.60	10.50	11.30
Como porcentaje del PIB⁶			
Recaudación de impuestos total	11.61	11.87	11.62
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)	2.77	2.94	2.96
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	0.39	0.19	0.19
Impuestos retenidos en la fuente de salarios (RFS)	0.33	0.34	0.32
Impuesto al valor agregado (IVA) neto	5.53	5.86	5.59
- Impuesto al valor agregado (IVA) —recaudación interna bruta	2.72	2.73	2.81
- Impuesto al valor agregado (IVA) —recaudación por importaciones	3.21	3.53	3.17
- Impuesto al valor agregado (IVA) —devoluciones aprobadas y pagadas	(0.40)	(0.40)	(0.39)
Impuestos especiales internos	0.84	0.77	0.74
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones	0.52	0.53	0.50
Recaudación de las contribuciones sociales	-	-	-
Otros impuestos internos	1.23	1.25	1.31
PIB nominal en moneda nacional	668,860,868,636.59	740,968,640,130.85	818,054,049,192.99

Notas explicativas:

¹Esta tabla reúne datos de los ejercicios fiscales 2021-2023 respecto del total de los ingresos tributarios recaudados por la administración tributaria a nivel nacional, más IVA e impuestos especiales recaudados sobre las importaciones por la aduana y/u otro organismo.

²Esta previsión normalmente se fija por el Ministerio de Hacienda (o su equivalente) con aportes de la administración tributaria y, para los fines de esta tabla, solo debe cubrir los impuestos que figuran en la tabla. Se debe utilizar la previsión presupuestada definitiva, ajustada a través del procedimiento de revisión de mitad del año.

³Otros impuestos nacionales recaudados a nivel nacional por la administración tributaria incluyen, *p. ej.*, los impuestos sobre la propiedad, impuestos sobre las transacciones financieras y los impuestos ambientales.

Nota explicativa SAT:

⁴ En "Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones" se incluye la recaudación de Derechos Arancelarios de importación.

⁵ Otros impuestos internos corresponde a Impuesto a Timbres Fiscales y Papel Sellado para Protocolo, Impuesto a la Primera Matrícula, Impuesto Sobre Circulación de Vehículos, Impuesto Sobre el Patrimonio (Único Sobre Inmuebles + Sobre Transferencia del Patrimonio) e ISO (ISO+IETAAP+IEMA+ISET).

⁶ Para el año 2023 la carga tributaria del 11.62 por ciento corresponde a los Impuestos Administrados por SAT. Es importante aclarar que la carga tributaria del 11.68 por ciento hace referencia a la recaudación tributaria del Gobierno Central, que incluye los ingresos no administrados por la SAT. Ambas pueden tener una variación por la actualización al Producto Interno Bruto -PIB- que realiza el BANGUAT, se contempla el escenario macroeconómico al 29 de abril de 2024.

A. Movimientos en el registro de contribuyentes

Tabla 2. Movimientos en el registro de contribuyentes 2021-23

(Ref: ARD1)

	Contribuyentes registrados ¹ [A]	Contribuyentes no obligados a declarar ² [B]	Contribuyentes de los que se espera la declaración [C] = [(A) – (B)] ³	Datos adicionales ⁴ [D]	
				Nuevas inscripciones durante el año [D1]	Contribuyentes dados de baja durante el año. [D2]
2021					
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas ⁶	150,815	0	150,815	11,881	983
Impuesto sobre la renta de las personas físicas ⁶	235,330	0	235,330	12,594	49,145
Retención en la fuente (cantidad de empleadores) ⁷	14,493	0	14,493	2,782	1,530
Impuesto al Valor Agregado ⁸	1,459,552	0	1,459,552	76,042	14,923
Impuestos especiales ^{5, 9}	187	0	187	2	4
Otros contribuyentes ¹⁰	2,696,860	0	2,696,860	412,578	67
2022					
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas ⁶	159,028	0	159,028	9,203	990
Impuesto sobre la renta de las personas físicas ⁶	241,449	0	241,449	12,549	6,430
Retención en la fuente (cantidad de empleadores) ⁷	15,745	0	15,745	1,763	511
Impuesto al Valor Agregado ⁸	1,523,639	0	1,523,639	106,498	42,411
Impuestos especiales ^{5, 9}	218	0	218	33	2
Otros contribuyentes ¹⁰	2,914,583	0	2,914,583	260,693	42,970
2023					
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas ⁶	168,106	0	168,106	9,922	844
Impuesto sobre la renta de las personas físicas ⁶	249,148	0	249,148	13,385	5,686
Retención en la fuente (cantidad de empleadores) ⁷	16,498	0	16,498	2,274	1,521
Impuesto al Valor Agregado ⁸	1,355,096	0	1,355,096	110,057	278,600
Impuestos especiales ^{5, 9}	313	0	313	107	12
Otros contribuyentes ¹⁰	3,184,182	0	3,184,182	316,621	47,022

Notas explicativas:

¹ Contribuyentes registrados que se encuentran en el registro de contribuyentes de la administración tributaria al 31 de diciembre de cada año, que conforme a la legislación tributaria vigente les corresponde presentar las declaraciones en función del régimen bajo el que se encuentra inscrito, incluyendo los contribuyentes exentos en cada impuesto.

² Contribuyentes no obligados a declarar se refiere a los contribuyentes que están registrados, pero que actualmente no están obligados a presentar una declaración por ley o reglamento y están marcados explícitamente en el sistema de administración tributaria automatizada.

³ Los cálculos de declaraciones esperadas se utilizarán en el Indicador A4-12.

⁴ Información sobre la actividad en el registro de contribuyentes.

⁵ A los efectos de una evaluación TADAT, la atención se centra en aquellos contribuyentes registrados de impuestos especiales que comercian con bienes o servicios que aportan el 70 por ciento del total, en valor, de los ingresos por impuestos especiales internos.

Nota explicativa SAT:

⁶ Se incluyen los regímenes de Actividades Lucrativas del Impuesto Sobre la Renta, siendo el Régimen Sobre Utilidades (3 pagos trimestrales a cuenta y una declaración anual para los contribuyentes que permanecen un período fiscal completo) y el Régimen Simplificado sobre Ingresos (12 declaraciones mensuales y 1 declaración anual para los contribuyentes que permanecen un período fiscal completo), separándolos por el tipo de persona (individual o jurídico), los pequeños contribuyentes y regímenes simplificados del Impuesto al Valor Agregado están eximidos del Impuestos Sobre la Renta.

⁷ La obligación es mensual siempre y cuando se haya generado la obligación, es decir, existan retenciones practicadas por Rentas del Trabajo.

⁸ Considera el Régimen General, Régimen de Pequeño Contribuyente, Electrónico Pequeño Contribuyente, Especial Agropecuario y Electrónico Especial Agropecuario; en todos los casos se esperan 12 declaraciones para los contribuyentes que permanecen un período fiscal completo, en caso contrario se contabiliza los períodos durante los cuales estuvo afecto.

⁹ A los efectos de una evaluación TADAT, la atención se centra en aquellos contribuyentes registrados de impuestos especiales que comercian con bienes o servicios que aportan el 70 por ciento del total, en valor, de los ingresos por impuestos especiales internos; teniendo como referencia el año 2023, el Impuesto Sobre Distribución de Petróleo representó el 70.7% de la recaudación de Impuestos Específicos, Distribución de Bebidas el 20.7 por ciento, Distribución de Tabaco el 5.20 por ciento y Distribución de Cemento el 3.30 por ciento. Considerando lo anterior, se incluye únicamente el Impuesto Sobre Distribución de Petróleo.

¹⁰ En "Otros Contribuyentes" se incluyen los contribuyentes obligados a pagar el Impuesto Sobre Circulación de Vehículos -ISCV-, los cuales pueden tener o no registro en los regímenes del Impuesto al Valor Agregado o del Impuesto Sobre la Renta.

C. Consultas telefónicas

(Ref: ARD 3)

Tabla 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas (mayo 2023 a abril 2024)			
Mes	Cantidad total de llamadas telefónicas de consulta recibidas	Llamadas telefónicas de consulta respondidas dentro de los 6 minutos de espera	
		Cantidad	Como porcentaje del total de llamadas telefónicas de consulta recibidas
Mes 1- mayo 2023	36,111	32,436	90
Mes 2 – junio 2023	36,541	33,825	93
Mes 3 - julio 2023	43,084	37,602	87
Mes 4 – agosto 2023	43,341	36,659	85
Mes 5 – septiembre 2023	30,833	28,517	92
Mes 6 – octubre 2023	30,269	27,309	90
Mes 7- noviembre 2023	32,093	29,340	91
Mes 8 - diciembre 2023	29,172	26,685	91
Mes 9 – enero 2023	44,963	36,808	82
Mes 10 – febrero 2024	36,858	32,306	88
Mes 11 – marzo 2024	33,194	29,216	88
Mes 12 – abril 2024	38,818	32,386	83
Total de los 12 meses	435,277	383,089	88

D. Presentación de declaraciones de impuestos

(Ref: ARD 4)

Tabla 4. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPJ para el ejercicio fiscal 2022

	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Todos los contribuyentes del IRPJ ⁴	973,423	1,249,746	77.89
Solo grandes contribuyentes ^{4, 5}	9,534	9,702	98.27

Notas explicativas:

¹“Presentadas dentro del plazo” significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

²“Declaraciones esperadas” significa la cantidad de declaraciones del IRPJ que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IRPJ obligados por ley a presentar declaraciones.

³“Cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, es decir, expresado como proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IRPJ esperadas de contribuyentes registrados en IRPJ}} \times 100$$

Nota explicativa SAT:

⁴ La Información corresponde al padrón de contribuyentes de 2022 del Régimen Sobre Utilidades (tres pagos trimestrales a cuenta que se complementan con la declaración anual) y Régimen Simplificado Sobre Ingresos (doce pagos mensuales definitivos que se complementan con la declaración anual, la cual es de carácter informativo).

⁵ Incluye Contribuyentes Especiales Grandes y Contribuyentes Especiales Medianos.

Tabla 5. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPF para el ejercicio fiscal 2022

Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ^{1, 4}	Cantidad de declaraciones esperadas ^{2, 4}	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
1,685,136	2,291,155	73.55

Notas explicativas:

¹“Presentadas dentro del plazo” significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

²“Declaraciones esperadas” significa la cantidad de declaraciones IRPF que esperaba recibir la administración tributaria de los contribuyentes obligados por ley a presentar dichas declaraciones.

³“Cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, es decir, expresado como proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones IRPF presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IRPF esperadas de contribuyentes registrados en IRPF}} \times 100$$

Nota explicativa SAT:

⁴ La Información corresponde al padrón de contribuyentes de 2022 del Régimen Sobre Utilidades (tres pagos trimestrales a cuenta que se complementan con la declaración anual) y Régimen Simplificado Sobre Ingresos (doce pagos mensuales definitivos que se complementan con la declaración anual, la cual es de carácter informativo).

Tabla 6. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA —todos los contribuyentes
(marzo 2023 a febrero 2024)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ^{1, 4}	Cantidad de declaraciones esperadas ^{2, 4}	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1 – marzo 2023	1,034,585	1,542,893	67.05
Mes 2 – abril 2023	1,036,758	1,548,156	66.97
Mes 3 – mayo 2023	1,024,307	1,552,977	65.96
Mes 4 – junio 2023	1,042,382	1,558,196	66.90
Mes 5 – julio 2023	1,052,573	1,562,588	67.36
Mes 6 – agosto 2023	1,054,446	1,566,808	67.30
Mes 7 – septiembre 2023	1,039,509	1,570,690	66.18
Mes 8 – octubre 2023 ⁵	1,049,070	1,349,043	77.76
Mes 9 – noviembre 2023	1,055,416	1,352,607	78.03
Mes 10 – diciembre 2023	1,057,583	1,355,096	78.04
Mes 11 – enero 2024	977,384	1,359,281	71.90
Mes 12 – febrero 2024	963,050	1,364,282	70.59
Total de los 12 meses	12,387,063	17,682,617	70.05

Notas explicativas:

¹“Presentadas dentro del plazo” significa que las declaraciones se presentan en el plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

²“Declaraciones esperadas” significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IVA obligados por ley a presentar declaraciones.

³“Cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, es decir, expresado como proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones IVA presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IVA esperadas de contribuyentes registrados en IVA}} \times 100$$

Nota explicativa SAT:

⁴ La Información corresponde al padrón de contribuyentes registrados, incluyendo los exentos.

⁵ En octubre de 2023 se aplicó el artículo 120 del Código Tributario, suspendiendo la afiliación de los contribuyentes que presentaban omisiones por cuatro años o más, considerando el periodo de prescripción establecido en el cuerpo legal antes indicado.

Tabla 7. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA —solo grandes contribuyentes⁴ (marzo 2023 a febrero 2024)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1 – marzo 2023	1,796	1,808	99.34
Mes 2 – abril 2023	1,793	1,809	99.12
Mes 3 – mayo 2023	1,791	1,810	98.95
Mes 4 – junio 2023	1,794	1,810	99.12
Mes 5 – julio 2023	1,803	1,810	99.61
Mes 6 – agosto 2023	1,793	1,810	99.06
Mes 7 – septiembre 2023	1,798	1,810	99.34
Mes 8 – octubre 2023	1,792	1,810	99.01
Mes 9 – noviembre 2023	1,783	1,810	98.51
Mes 10 – diciembre 2023	1,799	1,810	99.39
Mes 11 – enero 2024	2,635	2,671	98.65
Mes 12 – febrero 2024	2,641	2,672	98.84
Total de los 12 meses	23,218	23,440	99.05
Notas explicativas: ¹ “Presentadas dentro del plazo” significa que las declaraciones se presentan en el plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa). ² “Declaraciones esperadas” significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de grandes contribuyentes obligados por ley a presentar declaraciones de IVA. ³ “Cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal por grandes contribuyentes como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de IVA esperadas de los grandes contribuyentes, es decir, expresado como proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones IVA presentadas por grandes contribuyentes dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IVA esperadas de grandes contribuyentes registrados en IVA}} \times 100$			
Nota explicativa SAT ⁴ Incluye Contribuyentes Especiales Grandes y Contribuyentes Especiales Medianos.			

Tabla 8. Puntualidad de la presentación de declaraciones de IIEE⁴
(marzo 2023 a febrero 2024)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1 – marzo 2023	773	785	98.47
Mes 2 – abril 2023	755	772	97.80
Mes 3 – mayo 2023	894	921	97.07
Mes 4 – junio 2023	744	760	97.89
Mes 5 – julio 2023	1008	1032	97.67
Mes 6 – agosto 2023	691	702	98.43
Mes 7 – septiembre 2023	789	812	97.17
Mes 8 – octubre 2023	756	767	98.57
Mes 9 – noviembre 2023	887	909	97.58
Mes 10 – diciembre 2023	843	853	98.83
Mes 11 – enero 2024	996	1017	97.94
Mes 12 – febrero 2024	812	820	99.02
Total de los 12 meses	9,948	10,150	98.01

Notas explicativas:

¹ "Presentadas dentro del plazo" significa que las declaraciones fueron presentadas a la fecha de vencimiento legal (más cualquier "día de gracia" aplicado por la administración tributaria como una cuestión de política administrativa) por los contribuyentes de impuestos especiales registrados que aportan hasta el 70 por ciento, por valor, de los ingresos totales por impuestos especiales.

² "Declaraciones esperadas" significa el número de declaraciones de impuestos especiales que la administración tributaria espera recibir de los contribuyentes registrados en impuestos especiales (en particular en aquellos impuestos especiales sobre bienes o servicios que representan el 70 por ciento del total de la recaudación por impuestos especiales) que están obligados por ley a presentar declaraciones de impuestos especiales.

³ "Cociente de puntualidad de la presentación" es el número de declaraciones de impuestos especiales presentadas por los contribuyentes en la fecha de vencimiento legal como porcentaje del número total de declaraciones de impuestos especiales que se espera de los contribuyentes inscritos en los impuestos especiales sobre productos o servicios que representan al menos el 70 por ciento del total de la recaudación de los impuestos especiales, es decir, expresados como una proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE esperadas de contribuyentes registrados en IIEE}} \times 100$$

Nota explicativa SAT:

⁴ A los efectos de una evaluación TADAT, la atención se centra en aquellos contribuyentes registrados de impuestos especiales que comercian con bienes o servicios que aportan el 70 por ciento del total, en valor, de los ingresos por impuestos especiales internos. Teniendo como referencia el año 2023, el Impuesto Sobre Distribución de Petróleo representó el 70.7% de la recaudación de Impuestos Específicos, Distribución de Bebidas el 20.70 por ciento, Distribución de Tabaco el 5.20 por ciento y Distribución de Cemento el 3.30 por ciento. Considerando lo anterior, **se incluye únicamente el Impuesto Sobre Distribución de Petróleo**. Las declaraciones en análisis tienen una frecuencia semanal. Se incluye contribuyentes exentos con obligación de presentar las declaraciones.

Tabla 9. Puntualidad de la presentación de declaraciones de IIEE —solo grandes contribuyentes⁴ (marzo 2023 a febrero 2024)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1 – marzo 2023	651	653	99.69
Mes 2 – abril 2023	642	647	99.23
Mes 3 – mayo 2023	710	715	99.30
Mes 4 – junio 2023	605	608	99.51
Mes 5 – julio 2023	836	841	99.41
Mes 6 – agosto 2023	550	552	99.64
Mes 7 – septiembre 2023	648	658	98.48
Mes 8 – octubre 2023	567	569	99.65
Mes 9 – noviembre 2023	776	781	99.36
Mes 10 – diciembre 2023	713	713	100.00
Mes 11 – enero 2024	889	903	98.45
Mes 12 – febrero 2024	751	755	99.47
Total de los 12 meses	8,338	8,395	99.32
Notas explicativas: ¹ “Presentadas dentro del plazo” significa que las declaraciones se presentan en el plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa). ² “Declaraciones esperadas” significa la cantidad de declaraciones de impuestos especiales que esperaba recibir la administración tributaria de TODOS los grandes contribuyentes obligados por ley a presentar declaraciones de impuestos especiales. ³ “Cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones de impuestos especiales presentadas dentro del plazo legal por grandes contribuyentes como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de impuestos especiales esperadas de los grandes contribuyentes, es decir, expresado como proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE presentadas por grandes contribuyentes dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE esperadas de grandes contribuyentes registrados en IIEE}} \times 100$			
Nota explicativa SAT: ⁴ Incluye el total de declaraciones de impuestos específicos vigentes en Guatemala para Contribuyentes Especiales Grandes y Contribuyentes Especiales Medianos, excepto Distribución de Tabaco derivado que no existe producción nacional (todo es importado).			

Tabla 10. Puntualidad de la presentación de declaraciones de RFS (presentadas por empleadores) ⁴

(marzo 2023 a febrero 2024)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1 – marzo 2023	13,923		
Mes 2 – abril 2023	14,203		
Mes 3 – mayo 2023	14,359		
Mes 4 – junio 2023	14,527		
Mes 5 – julio 2023	14,477		
Mes 6 – agosto 2023	14,585		
Mes 7 – septiembre 2023	14,759		
Mes 8 – octubre 2023	14,681		
Mes 9 – noviembre 2023	14,565		
Mes 10 – diciembre 2023	14,713		
Mes 11 – enero 2024	14,397		
Mes 12 – febrero 2024	14,416		
Total de los 12 meses	173,605		

Notas explicativas:

¹“Presentadas dentro del plazo” significa que las declaraciones se presentan en el plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

²“Declaraciones esperadas” significa la cantidad de declaraciones RFS esperaba recibir la administración tributaria de empleadores inscritos obligados por ley a presentar dichas declaraciones. No es posible cumplimentar conforme el marco TADAT la información de las declaraciones esperadas ya que la información disponible se refiere a las declaraciones presentadas en el periodo anterior.

³ “El cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones de RFS presentadas por los empleadores dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de dichas retenciones esperadas de los empleadores inscritos, es decir, expresado como porcentaje:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de RFS presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones de RFS esperadas de empleadores registrados en RFS}} \times 100$$

Nota explicativa SAT

⁴ La información disponible de las declaraciones esperadas corresponden al total de las declaraciones efectivamente presentadas por los agentes de retención (patronos) derivado que el Sistema de Retenciones de Rentas del Trabajo en ambiente web actualmente opera para Contribuyentes Especiales Grandes y Medianos. Se planea expandir el sistema al total de los contribuyentes para un control efectivo de los trabajadores en relación de dependencia y sus patronos.

E. Servicios electrónicos

(Ref: ARD 4 y 5)

Tabla 11. Uso de servicios electrónicos, 2021-2023¹

	2021	2022	2023
	Presentación electrónica² (Como porcentaje de todas las declaraciones presentadas para cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
RFS	100	100	100
IVA	100	100	100
Impuestos especiales internos (para todos los contribuyentes registrados)	100	100	100
Grandes contribuyentes (todos los impuestos básicos)	100	100	100
	Pagos electrónicos³ (Como porcentaje de la cantidad total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
RFS	100	100	100
IVA	100	100	100
Impuestos especiales internos (para todos los contribuyentes registrados)	100	100	100
Grandes contribuyentes (todos los impuestos básicos)	100	100	100
	Pagos electrónicos (Como porcentaje del valor total de pagos recibidos para cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
RFS	100	100	100
IVA	100	100	100
Impuestos especiales internos (para todos los contribuyentes registrados)	100	100	100
Grandes contribuyentes (todos los impuestos básicos)	100	100	100

Notas explicativas:

¹ Los datos en esta tabla proporcionan un indicador de la medida en que la administración tributaria está utilizando tecnología moderna para transformar sus operaciones, principalmente en las áreas de presentación y pago.

² A los efectos de esta tabla, la declaración electrónica supone la existencia de medios que permitan a los contribuyentes completar las declaraciones de impuestos en línea y presentar dichas declaraciones por Internet.

³ Un pago electrónico es un pago realizado de una cuenta bancaria a otra por medios electrónicos sin la intervención directa del personal del banco, en lugar de usar efectivo o cheques, en persona o por correo. 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, *p. ej.*, por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos.

Nota explicativa SAT:

A continuación, se detallan los medios de pagos electrónicos disponibles para que los contribuyentes realicen el pago de sus impuestos:

1. Banca en línea (Bancos autorizados).
2. Pago con tarjeta de crédito (en los sitios web de cada banco o en el portal Neonet).
3. Cajeros Automáticos 5B.
4. Declaraguat Formularios valor cero.
5. Ventanilla Bancaria (Bancos autorizados).

Los contribuyentes tienen la opción de usar la “Ventanilla Bancaria” para el pago de sus impuestos, este servicio no desaparecerá en el corto o mediano plazo, ya que los bancos dependen de éste, en tanto no se superen los desafíos persistentes acerca del uso de la banca móvil en Guatemala.

Basándose en los datos proporcionados por el Banco Mundial sobre el indicador “Realización de pagos digitales (porcentaje de edad 15+)”:

- En 2014, el 19.83 por ciento de la población utilizaba medios digitales para pagos, mostrando una adopción moderada debido al contexto socioeconómico y tecnológico.
 - Para 2017, esta cifra creció significativamente al 26.72 por ciento, relacionado a una mayor demanda de teléfonos móviles, acceso a internet y mejoras en la banca móvil.
 - Sin embargo, en 2022, hubo una disminución en la adopción, con solo el 22.19 por ciento de la población realizando pagos digitales.
- Derivado de lo anterior para el pago de impuestos, es importante que el contribuyente tenga acceso a canales de pago adecuados a sus condiciones económicas, sociales y tecnológicas y especialmente en áreas rurales, donde la infraestructura digital es limitada, los ingresos son bajos, hay falta de confianza y educación financiera.

Por lo que la decisión de utilizar un medio de pago electrónico para el pago de impuestos depende de la relación del usuario con el sistema financiero.

F. Pagos
(Ref: ARD 5)

Tabla 12. Pagos de IVA efectuados durante 2023

	Pagos del IVA dentro del plazo ¹		Pagos del IVA debidos ^{2, 6}		Cociente de puntualidad de pagos ³ (En porcentaje)	
	Todos los contribuyentes de IVA ⁴	Grandes contribuyentes de IVA ⁵	Todos los contribuyentes de IVA ⁴	Grandes contribuyentes de IVA ⁵	Todos los contribuyentes de IVA	Grandes contribuyentes de IVA
Cantidad de pagos ⁷	12,414,056	21,518	18,023,822	21,713	68.88	99.10
Valor de los pagos ⁷	16,932,444,567	10,068,172,206	17,048,862,910	10,079,323,596	99.32	99.89

Notas explicativas:

¹ "Pago dentro del plazo" significa que los pagos se realizan antes o en la fecha legal de vencimiento del pago (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

² Los "pagos debidos" incluyen todos los pagos debidos, ya sean autodeterminados/autoliquidados por el propio contribuyente o como resultado de una determinación o liquidación administrativa (lo que incluye los resultados de auditorías). La columna de pagos debidos incluye el total de las declaraciones presentadas y pagadas en plazo y fuera de plazo conforme nota explicativa de la SAT.

³ "Cociente de puntualidad del pago" es la cantidad (o valor) de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad (o valor), es decir, expresado como un porcentaje.

- El cociente de puntualidad del pago expresado en cantidad es: $\frac{\text{Cantidad de Pagos de IVA hechos dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad total de pagos de IVA debidos}} \times 100$
- El cociente de puntualidad del pago expresado en valor es: $\frac{\text{Valor del IVA pago dentro del plazo legal}}{\text{Valor total de pagos de IVA debidos}} \times 100$

Nota explicativa SAT:

⁴ Incluye Contribuyentes Especiales Grandes y Contribuyentes Especiales Medianos.

⁵ Incluye el Régimen General, Pequeño Contribuyente, Pequeño Contribuyente electrónico, Especial Agropecuario y Especial Agropecuario Electrónico y Contribuyentes Exentos o no lucrativos.

⁶ En el caso de la Legislación Guatemalteca, contempla declaración y pago como un solo proceso, artículo 40 del Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado. En los pagos debidos se incluye el total de las declaraciones presentadas y pagadas (incluye rectificaciones) durante el periodo fiscal 2023, tanto dentro del plazo como fuera de plazo, no es factible incorporar la recaudación del impuesto que corresponda a saldos líquidos y exigible; sin embargo, las determinaciones pendientes de resolver en el TRIBUTA ascienden a Q111,473,796.15 para el año 2023 que corresponden a IVA. Adicionalmente, mediante los formularios para pago de ajustes (0811) se realizó a la fecha de corte un total de 5,054 pagos de IVA por un total de Q224,597,393.96 del periodo fiscal en referencia.

⁷ En las declaraciones pagadas se incluyen las declaraciones rectificadas.

G. Deuda de impuestos internos

(Ref: ARD 5)

Tabla 13. Valor de la deuda tributaria 2021-2023^{1, 8}

	2021	2022	2023
En moneda local (Quetzales)			
Recaudación total de los impuestos principales (de la tabla 1) ^{2, 9} (A)	77,627,080,343.90	87,929,791,262.80	95,027,179,406.70
Valor total de la deuda tributaria de impuestos principales al final del año fiscal ³ (B)	9,509,260,129.18	10,874,368,371.83	11,738,288,466.02
De la cual: Cobrables ⁴ (C)	129,488,082.64	316,368,804.64	495,438,840.29
De la cual: Más de 12 meses de antigüedad (D)	8,440,387,820.45	9,509,260,129.18	10,874,368,371.83
En porcentaje			
Cociente de (B) con relación a (A) ⁴	12.25	12.37	12.35
Cociente de (C) con relación a (A) ⁵	0.17	0.36	0.52
Cociente de (D) con relación a (B) ⁶	88.76	87.45	92.64

Notas explicativas:

¹ Los datos en esta tabla se emplearán para determinar el valor de la deuda tributaria de los impuestos principales con relación a la recaudación anual y examinar en qué medida las obligaciones tributarias no pagadas están sensiblemente en deuda (es decir, tienen más de 12 meses de antigüedad).

² A los efectos del denominador en esta tabla, la **recaudación total de impuestos principales incluye los siguientes**: IRPJ, IRPP, IRF, IVA neto, impuestos especiales, SCC (donde sea una fuente importante de ingresos) y otros impuestos domésticos. **Excluye los impuestos especiales sobre las importaciones.**

² El "valor total de la deuda tributaria" incluye los impuestos principales, las sanciones y los intereses acumulados, resultado de lo auto declarado o autoliquidado por el contribuyente y lo determinado o liquidado administrativamente por la AT.

⁴ La deuda tributaria "cobrable" se define como la suma total de impuestos internos principales, incluyendo intereses y penalidades o sanciones, vencidos y no sujetos a impedimentos de cobro. La deuda de impuestos principales cobrable generalmente excluye: (a) los importes formalmente objetados o recurridos por el contribuyente y para los cuales se ha suspendido la acción de cobro a la espera de la resolución del litigio, (b) los importes legalmente irrecuperables (p. ej., la deuda perdida por quiebra), y (c) la deuda incobrable por otros motivos (p. ej., porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

⁵ i.e. $\frac{\text{Valor total de la deuda de impuestos principales al final del año fiscal (B)}}{\text{Total de impuestos principales recaudados en el año fiscal (A)}} \times 100$

⁶ i.e. $\frac{\text{Valor de la deuda cobrable de impuestos principales al final de año fiscal (C)}}{\text{Total de impuestos principales recaudados en el año fiscal (A)}} \times 100$

⁷ i.e. $\frac{\text{Valor de la deuda en impuestos principales >12 meses al final del año (D)}}{\text{Valor total de la deuda de impuestos principales al final del año fiscal (B)}} \times 100$

Nota explicativa SAT:

⁸ El valor total de la deuda incluye montos de expedientes Económico Coactivo (líquido y exigible) y expedientes contenciosos administrativos (monto en discusión ante tribunales). Las cifras de deuda no contienen información de sanciones e intereses acumulados.

⁹ Se reportan todos los impuestos principales, a excepción de Contribuciones a la Seguridad Social.

H. Resolución de litigios tributarios

(Ref: ARD 7)

Tabla 14. Finalización de las revisiones administrativas
(abril 2023 a marzo 2024)

Mes	Número de casos de revisión administrativa				Finalizada dentro de 30 días calendarios		Finalizada dentro de 60 días calendarios ¹		Finalizada dentro de 90 días calendarios ¹	
	Stock a principio s de mes [A]	Recibido durante el mes [B]	Finalizado durante el mes [C]	Stock a fin de mes [D] = [A + B - C]	Número [E]	Como porcentaje del total [F] = [E / A+B]	Número [G]	Como porcentaje del total [H] = [G / A+B]	Número [I]	Como porcentaje del total [J] = [I / A+B]
abril 2023	1346	95	78	1363	14	0.97	5	0.35	8	0.56
mayo 2023	1363	102	97	1368	12	0.82	39	2.66	0	0.00
junio 2023	1368	113	76	1405	4	0.27	10	0.68	20	1.35
julio 2023	1405	77	77	1405	2	0.13	10	0.67	16	1.08
agosto 2023	1405	103	94	1414	45	2.98	4	0.27	12	0.80
septiembre 2023	1414	82	64	1432	10	0.67	28	1.87	0	0.00
octubre 2023	1432	76	84	1424	2	0.13	34	2.25	10	0.66
noviembre 2023	1424	99	58	1465	3	0.20	3	0.20	34	2.23
diciembre 2023	1465	67	38	1494	2	0.13	7	0.46	11	0.72
enero 2024	1494	75	41	1528	6	0.38	4	0.25	2	0.13
febrero 2024	1528	67	116	1479	9	0.56	44	2.76	9	0.56
marzo 2024	1479	60	100	1439	16	1.04	20	1.30	19	1.23
Total de los 12 meses²					125	0.69	333	1.83	474	2.61

Notas explicativas:

¹ Los valores de las columnas [G] y [I] muestran TODAS las revisiones finalizadas dentro del plazo correspondiente.

² Para los totales de los 12 meses, las columnas [E], [G] y [I] son sumatorias de sus correspondientes datos mensuales; las columnas [F], [H] y [J] se calculan como el promedio de los 12 meses.

Nota explicativa SAT:

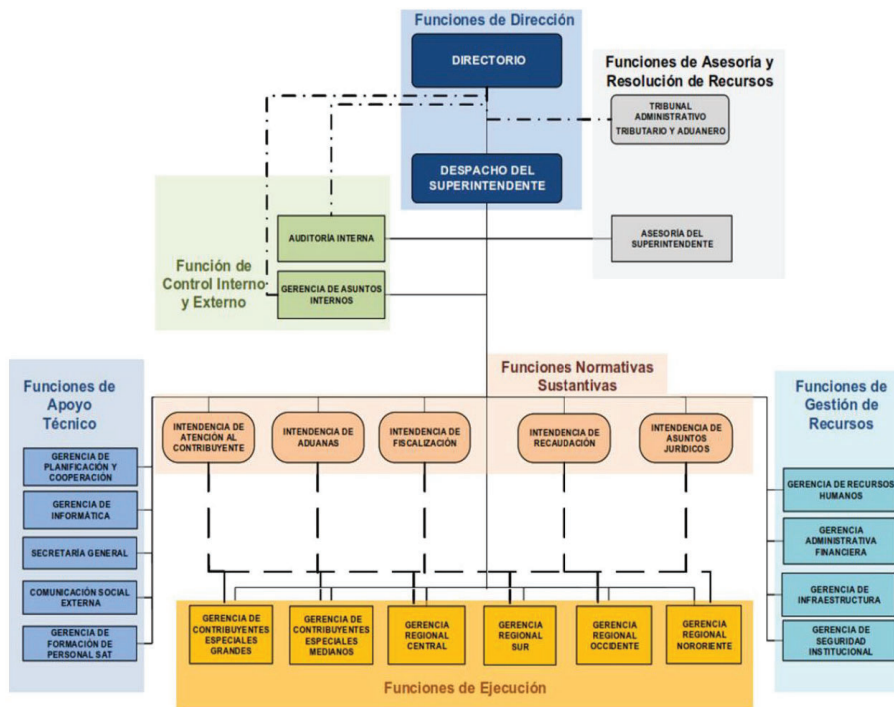
- La variación respecto al informe 2017 radica en el aumento considerable de los recursos interpuestos derivados del crecimiento de las acciones de fiscalización impulsadas por la SAT.
- El Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero recibe recursos de todas las dependencias de la SAT a nivel país.

Pago de las devoluciones del IVA

(Ref: ARD 8)

Tabla 15. Devoluciones de IVA (mayo 2023 a abril 2024)		
	Cantidad de casos	Valor en moneda nacional (Quetzales)
Total de solicitudes de devolución de IVA recibidas (A)	2,239	2,385,205,989.30
Total de devoluciones de IVA pagadas ¹	*1,951	1,997,832,976.30
De las cuales: pagadas en los 30 primeros días desde el día de la solicitud (B) ²	1,779	1,795,846,803.60
De las cuales: pagadas después de los 30 días	172	201,986,172.70
Total de solicitudes de devolución de IVA inadmitidas/denegadas ³	37	17,624,711.15
De las cuales: inadmitidas/denegadas en los 30 primeros días desde el día de la solicitud (C)	24	6,662,449.65
De las cuales: inadmitidas/denegadas después de los 30 días	13	10,962,261.50
Total de devoluciones de IVA no tramitadas ⁴	251	339,566,630.70
De las cuales: no se decidió si inadmitir/denegar la devolución	251	339,566,630.70
De las cuales: aprobadas, pero aún no pagadas o compensadas	0	0
En porcentaje		
Coefficiente de (B+C) con relación a (A) ⁵	81	76
Nota explicativa: Los datos incluidos en la Tabla 15 corresponden a las devoluciones tramitadas sin que esté calculados de acuerdo con el marco TADAT. Véase nota explicativa de la SAT ¹Incluye todas las devoluciones pagadas, además de devoluciones compensadas contra otras obligaciones tributarias. ²TADAT mide el desempeño comparándolo con un estándar de 30 días. ³Incluye casos en que se tomó una decisión formal de denegar (o inadmitir) la solicitud de devolución del contribuyente (p. ej., cuando no se han cumplido los requisitos legales para la devolución). ⁴Incluye todos los casos en que la tramitación de la devolución está incompleta—es decir, donde(a) no se tomó la decisión formal de inadmitir/denegar la solicitud de devolución; o (b) la devolución se ha aprobado, pero no se ha pagado ni compensado. ⁵ i.e. $\frac{\text{Devoluciones de IVA pagadas en 30 días (B)} + \text{devoluciones de IVA inadmitidas/denegadas en 30 días (C)}}{\text{Total de solicitudes de devoluciones recibidas (A)}} \times 100$ Nota explicativa SAT: * La información corresponde a las solicitudes resueltas de conformidad con los artículos 23, 24, 25 y 25 Bis, del Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado. La Superintendencia de Administración Tributaria es la responsable de emitir la resolución o informe correspondiente, resolviendo respecto a la procedencia de la devolución. Es importante indicar que el pago de la devolución no es competencia de la Superintendencia de Administración Tributaria, ya que esta responsabilidad recae en el Banco de Guatemala y Ministerio de Finanzas. Adicionalmente cabe indicar que el Banco de Guatemala remite a la Superintendencia de Administración Tributaria reporte en el que cita fecha de operación respecto a los pagos, por lo anterior, dicho reporte no confirma la fecha exacta en que se realizó el pago efectivo.		

Anexo IV. Organigrama



Base Legal: Acuerdo de Directorio Número 007-2007 Reglamento Interno de la SAT

Revisión:
Febrero 2024



Anexo V. Fuentes de las evidencias

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	Dimensión 1 • Código Tributario Decreto 06-91 • Decreto 25-71 Ley de Registro Tributario Unificado • Adopción CUI-NIT (primeros 9 dígitos) • Registro Tributario Unificado: Inscripción en el RTU • Registro Tributario Unificado: Actualización en el RTU • Información del registro en RTU de Persona Individual y Jurídica • Generación de NIT en línea RENAP-SAT • Inscripción RENAP • NIT duplicados y módulo 11 • Estructura para el Registro - Recaudaciones • Gestiones Agencia Virtual • Gestión de contribuyentes: Proceso de Apertura y Cierre • Procedimiento Padrón Contribuyentes Especiales • RTU y otros registros vinculados • Selector de contribuyente con crédito fiscal de alto riesgo • Auditorías al Procedimiento de Actualización de Datos • Factura Electrónica en Línea – FEL • Gestión de Riesgo • Consideraciones y objeciones de la SAT • Proyecto normativo modificación artículo 120 CT Dimensión 2 • Procedimiento de Cese de Actividades • Procedimiento de Depuración de Registros • Auditorías al Procedimiento de Actualización de Datos (bis) • Factura Electrónica en Línea – FEL (bis) • Procedimiento de Inscripción • Gestión de Riesgo (bis) • Código Tributario Decreto 06-91 (bis) • Decreto 25-71 Ley de Registro Tributario (bis) • Información para evaluación TADAT • Proceso de Inscripción ONG • Memorándum afiliación IVA e ISR
A1-2. Conocimiento de potenciales contribuyentes.	• Acciones Departamento de Registros Tributarios • Convenios Interinstitucionales • Factura Electrónica en Línea-FEL (bis) • Ampliación de la Base Tributaria • Evidencia ARD 1 (A1-2) Complemento • Evidencias Operativos Fiscalización Contribuyentes no Registrados • Inscripciones de Oficio en RTU • GEG Estudios Sectoriales • Gestión de Riesgo (bis) • Código Tributario Decreto 06-91 (bis)

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	Dimensión 1 - Recopilación de Información - Riesgos -PEI: - Plan-Estrategico-Institucional-2021-2025 - Convenio-de-Cooperacion-SAT-IGSS - Convenio-de-Cooperacion-SAT-MINFIN - Estudio de Entorno-proceso estructurado de riesgo-fuentes de información - Estudio de Entorno-proceso estructurado de riesgo-fuentes de información Bis - Nota SAT sobre listado de fuentes externas - Informe sectorial de carnes - Informe sectorial de salud - Informe sectorial de plásticos y cauchos - Instructivo de como ingresar información declaraciones - Disposiciones SAT sobre clasificación de información Dimensión 2 - Minutas Comité de Gerentes - Minutas Comité de Riesgo - Nota SAT sobre Proceso de evaluación de Riesgos - Disposiciones sobre clasificación de información - Selector de Riesgo Factura - Tablero - Selector de Contribuyentes
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora de cumplimiento.	- Mitigación de Riesgos - Disposiciones SAT sobre clasificación de información - Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización 2023 y resultados - Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización 2024 - Plan-Anual-de-Recaudacion-Control-y-Fiscalizacion-2023 - Plan-Anual-de-Recaudacion-Control-y-Fiscalizacion-2024 (1)
A2-5. Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.	- Monitoreo Impacto Acciones de Mitigación - Disposiciones sobre clasificación de información - Minuta Comité - factura y declaración única centroamericana-2 - Minuta Comité - factura y Declaración Única centroamericana - Minuta Comité - Tratamiento de Omisos-art 120 CT-2023 - Normativa SAT de Comités Institucionales - Nota SAT Impacto de Actividades de Mitigación - Nota SAT Monitoreo y Evaluación de acciones de Mitigación Comité Gerentes
A2-6. Gestión de riesgos operacionales.	Dimensión 1 - Riesgos Operacionales-Listado-Acciones-Análisis - Seguridad Institucional-Plan de prevención de Accidentes

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	laborales • Acciones continuidad del negocio Comité Crisis • Contrato Tecnología Sitio secundario Contrato • Infraestructura Simulacro • Infraestructura-Correo Plan de Mantenimiento • Infraestructura-Estudio de Prevención Accidentes Laborales • Planes de Protección y Prevención de accidentes-Informe regional • Seguridad Institucional Simulacro de Evacuación Sismo • Seguridad Institucional Análisis del impacto Riesgos • Seguridad Institucional Nota SAT Frecuencia de ejercicios • Seguridad Institucional Protocolos de Emergencia • Seguridad Institucional-Plan de prevención de Accidentes laborales • Tecnología -Plan Maestro de Recuperación Desastres • Tecnología Seguimiento Auditoría Recuperación Desastres • Tecnología-Analisis de Impacto y de Riesgos • Tecnología-Auditoría Reporte Sitio Alterno Finalizado • Tecnología-Diploma de Capacitación en Continuidad del Negocio • Tecnología-Estrategias de Continuidad de los Activos Informáticos • Tecnología-Frecuencia Continuidad del Negocio Contrato • Tecnología-Informe Auditoría Plan de recuperación de desastre • Tecnología-Licitación compra de Equipo Sitio Alterno • Tecnología-Pago Plan de recuperación ante desastres en sistemas informáticos • Tecnología-Proyecto Capacitacion- Ciberseguridad • Tecnología-TI-Reporte de Cursos de Ciberseguridad • TI-Resultados de Ejercicio de Simulacion 2-apagado • TI-Resultados de ejercicio de simulacion 3 1-Ransomware • TI-Tiempo Recuperación y Punto Objetivo Recuperaciónel Análisis de Impacto (GIN) • Infraestructura-Visitas-Diagnosticos-Mejoras • POA Elaboración Diagnósticos Infraestructura • Evidencia Mejoramiento Drenajes y Agua Potable_APA-Aduanas • Indicador Mejora y avance Infraestructura • Infraestructura de Administración Tributaria diciembre2023 • Infraestructura Indicador Mejora y avance _Programado2023 • Los otros dos corresponde a Aduanas. • Infraestructura Diagnóstico Edificios2023 • El contenido de esta carpeta contiene diagnóstico realizado en las visitas técnicas a edificios de la Gerencia Regional Central, Gerencia Regional Norte y Gerencia regional Sur y

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	Aduanas, así como la entrega oficial del diagnóstico. • Infraestructura Plan Mantenimiento • Plan Mantenimiento GRC • Plan Mantenimiento GRN • Plan Mantenimiento GRS • Plan Mantenimiento Normatividad Dimensión 2 Monitoreo Plan de Continuidad • Auditoría de Contraloría General de Cuentas a Obras • Matriz de Riesgos-Infraestructura y Auditoría • Monitoreo POA-Infraestructura • Seguridad Institucional Revisión-Supervisión • Tecnología Auditorías-Estrategias de recuperación-PCN-Impacto sistemas • TI-Auditoria Interna Seguimiento Plan de Recuperación de Desastres • TI-Auditoría Reporte Sitio Alterno • TI-Estrategias de Recuperacion Activos Informáticos • TI-Frecuencia Continuidad del Negocio Contrato • TI-TOR y POR Umbrales de Impacto Sistemas SAT • SE-CONRED Plan Institucional de Respuesta a desastres-medioambientales-tecnológicos-sanitarios-antrópicos
A2-7. Gestión de riesgos del capital humano.	Dimensión 1 • Capacidades equipo RH • Capacitación alta direccion • Clima organizacional • Estructura gobernanza activa Recursos Humanos • Procesos de Gestión Recursos Humanos y Formación • Revisiones Contraloría-Sistema gestión de Calidad-Auditoria Externa Dimensión 2 • Gestion Recursos Humanos y Formación • Revisiones Internas ISO • Memoria de Labores • Perfiles de Puesto • Revisiones Externas ISO
A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.	• Visita a contribuyentes especiales Grandes • Visita Regional Central Dimensión 1 • Apoyo al cumplimiento tributario con capacitaciones • Evidencia indicador A3-8 Dimensión 2 • Evidencia de capacitación brindada a contribuyentes y usuarios • Evidencia de políticas administrativas • Atención al Contribuyente: Atención por canales electrónicos

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	- Atención al Contribuyente: Administración de Procesos - Listado de Cursos enero a mayo 2024 Dimensión 3 - Evidencias Intendencia de Recaudación - Cambios en normativas - Estadística Citas abril 2023-2024 - Evidencia Indicador A3-8 Dimensión 3 - Listado de Cursos enero a mayo 2024 (bis) - Evidencia de políticas administrativas - Atención al Contribuyente: Atención por canales electrónicos - Atención al Contribuyente: Administración de Procesos
A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.	- Información Contact Center - Pantallas tiempo de espera Contact Center
A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	- Departamento de Sistemas de Recaudación - Evidencia Indicador A3-10
A3-11. Opinión de los contribuyentes sobre productos y servicios.	Dimensión 1 - Encuestas Opinión Pública - Mediciones Externas 2021-2023 - Mediciones Internas 2022-2024 - A3-11 Resumen encuestas internas y externas 2019-2024 - A3-11 Resumen encuestas internas y externas 2019-2024 (bis) Dimensión 2 - Mediciones Externas 2021-2023 - Mediciones Internas 2022-2024 - Informes Libros Electrónicos Tributarios - Estudio cualitativo del Libro Electrónico Tributario Indicador de satisfacción del contribuyente respecto de servicio de Agencia Virtual
A4-12. Coeficiente de puntualidad en la presentación de declaraciones.	Anexo III. Tablas 5 a 10.
A4-13. Gestión de omisos.	- Acciones Departamento Registros Tributarios - Factura Electrónica en Línea – FEL (bis) - Suspensión Afiliación IVA - Control de Cumplimiento: Control de Omisos (Req 1) - Consulta de Omisiones por NIT (Req 2) - Traslado de caso renuente (Req 12)

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	• Protocolo de Atención Telefónica (Req 4) • Acciones Disuasivas (Req 5) • Reporte de Información Usuarios (Req 6) • Código Tributario Decreto 06-91 (bis) (Req 7) • Resúmenes omisos (Req 8) • Información Inactivación (Req 9) • Avisos omisos (Req 10) • Declaraciones Prellenadas (Req 11) • Reporte de recaudación (Req 13) • Dependencia encargada del control de omisos • Artículo 94 Código Tributario • Artículo 94 Código Tributario (bis) • Estados de Omisiones • Evidencia pago extemporáneo de declaraciones • Procedimiento cobro administrativo de omisos • Control de cumplimiento: Control de omisos
A4-14. Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones.	Anexo III. Tabla 11
A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago.	Pago Electrónico de Impuestos • Evidencia estadísticas pagos electrónicos • Pago de formulario a través de banca en línea BAC • Presentación de formulario sin pago desde banca en línea o Declaraguat • Uso de métodos electrónicos de pago Nota explicativa • Anexo Pregunta No. 8. Detalle calendario Tributario • Nota Explicativa • Evidencia dependencia encargada uso de métodos electrónicos de pago
A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes.	Sistema de retenciones y Pagos Anticipados • Sistema de retenciones web-IVA • Nota retenciones y anticipos • Decreto del Congreso 10-2012 (Ley de actualización tributaria)
A5-17. Puntualidad en los pagos.	• Anexo III. Tabla 12
A5-18. Stock y circulación de la deuda.	Anexo III. Tabla 13 Dimensión 1 • A5-18-Solvencia Fiscal • Procedimiento Contencioso Administrativo Vigente • Procedimiento economico coactivo vigente Dimensión 2 • Procedimiento economico coactivo vigente

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	Dimensión 3 Codigo-Tributario-Decreto-Numero-6-91 • Multas y Sanciones Tributaria-CT Art 88-89 • Procedimiento Contencioso Administrativo Vigente • Procedimiento Economico Coactivo Vigente
A6-19. Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.	Dimensión 1 • Método Indirecto o Base Presunta • Resoluciones Funciones Fiscalización-Plan Anual de Fiscalización • Criterio Información Reservada Dimensión 2 • Evidencia Alcance-Nombramiento-Requerimiento-Notificación • Informe Sectorial-Guía Fiscalización • Alcance-Nombramiento-Requerimiento-Notificación • Alcance-Nombramiento-Requerimiento-Notificación Bis • Procedimiento Auditorías • Criterio Información Reservada • Visita Regional Central • Resoluciones y Notificaciones • Ejemplo no. 1 de resolución IVA evacuado • Ejemplo no. 2 de resolución impuesto de solidaridad • Flujograma del procedimiento administrativo para la emisión de una resolución, versión II • Procedimiento administrativo para la emisión de una resolución • Fiscalización Gerencia Regional Central • Alcance, requerimiento inicial y cedula de notificación • Alcance de auditoria • Cedula de notificacion • Requerimiento inicial • Alto Patrimonio • Contribuyentes Objeto de análisis Alto Patrimonio • Alcance • Ampliación Alcance • Memorándums I • Notificación Requerimiento 1 • Notificación Requerimiento 2 • Requerimiento de Información 1 • de Información 1 • Caso Resolución de Conflictos • Caso Resolución de Conflictos • Casos AIRBNB • Caso AIR BNB no afiliado 1 • Caso AIR BNB no afiliado 2 • Memo Programación Auditorías de Gabinete AIRBNB-2024

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	• Alcance_Auditoria AIRBNB-2024 • Flujogramas resolución de conflictos • Flujograma Resolución de Conflictos • Narrativa Procedimiento de Ejecución de Auditorías • Procedimiento conciliatorio • Procedimiento de Discusion de Ajustes • Normativas – Procedimientos • resistencia y defraudación • resistencia y defraudación Bis • Versión II procedimiento de ejecución de auditorias • Procedimiento de operativos fiscales • Procedimiento de discusión de ajustes • Programación de Auditorías • Procedimiento de programación de auditorias • Visita Grandes Especiales • Fiscalización • Fiscalización - Carpeta Administrativa • Fiscalización - Expediente Administrativo • Resoluciones • Resolucion DAI e IVA • Resolucion ISO • Resolución ISR, Precios de Transferencia 2 • Resolucion ISR, precios de tranferencia 1 • Resolucion IVA por devolucion credito fiscal Dimensión 3 • Nota explicativa Fiscalizacion y Procedimientos, que incluye: • Normativa o procedimiento para realizar las evaluaciones. • Procedimiento de Evaluación • Procedimiento de contrarrevisión de expedientes de Auditoría • Proceso de la previa, como se realiza o Procedimiento de Resolución de conflictos Tributarios para incluir con en el proceso de Fiscalización Dimensión 4 • Indicadores y Estudio de Tiempos • Encuestas que se realizan a contribuyentes auditados • Visita Regional Central, Idem A6-19, Dimensión 2 • Visita Grandes Especiales, Idem A6-19, Dimensión 2 • Criterio Información Reservada
A6-20. Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.	• Lista de Fuentes Externas • Cruces de Información y Gobierno de Datos • Fichas Técnicas de Cruces - Solución de Datos • Convenios Interinstitucionales Intercambio de Información

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
A6-21. Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada.	• Consultas Vinculantes Privados-Criterios Públicos - Orientaciones Legal • Nota Mesa de Dialogo • Procedimiento Consultas Vinculantes
A6-22. Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.	• Estimación Incumplimiento IVA-2023 • Estimación Incumplimiento ISR-2017 • Estimación Gasto Tributario • Ejemplo Estudios Sectoriales • https://portal.sat.gob.gt/portal/analisis-estudios-tributarios/ publicación en Julio de 2024 de la actualización de los estudios de de brechas de IVA , publicados anteriormente hasta 2023 y del ISR actualizando hasta 2023 la estimación de 2017.
A7-23. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.	Dimensión 1 • Reglamento del Tribunal Administrativo Tributario y Aduanero • Recurso de Revocatoria (extracto del Código Tributario) • Código Tributario • Funciones del TRIBUTA (extracto de la Ley Orgánica de la SAT) • Ley Orgánica de la SAT • Procedimiento de Resolución de Recurso de Apelación, TRIBUTA • Procedimiento de Resolución de Recurso de Revocatoria, TRIBUTA • Presentación sobre el funcionamiento del TRIBUTA • Revisión histórica del flujo de expedientes de TRIBUTA, 2018-2024 Dimensión 2 • Funciones del TRIBUTA (extracto de la Ley Orgánica de la SAT) • Ley Orgánica de la SAT • Procedimiento de Resolución de Recurso de Apelación, TRIBUTA • Procedimiento de Resolución de Recurso de Revocatoria, TRIBUTA • Flujograma de Recurso de Revocatoria, TRIBUTA • Informe de seguimiento al informe de auditoría interna sobre el cumplimiento del Plan Operativo Anual 2020, del 22 de diciembre de 2020 • Informe de seguimiento al informe de auditoría interna sobre la evaluación a la administración de expediente y control de formas autorizadas en el TRIBUTA, del 31 de mayo de 2023 • Perfil de Miembro Especialista de TRIBUTA • Perfil de Profesional de TRIBUTA Dimensión 3 • Documento de requerimientos de información ARD 7-23 Dimensión 3 ○ Procedimiento de Resolución de Conflictos para Concluir con el Proceso de Fiscalización de la Intendencia de Fiscalización ○ Procedimiento administrativo para la emisión de una Resolución ○ Ejemplo de Acta suscrita de Resolución de Conflicto ○ Ejemplo de emisión de Resolución y Notificación

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	• Ejemplos de resoluciones del TRIBUTA ○ R-TAT-262-2024 del 5 de abril de 2024 ○ R-TAT-347-2022 del 31 de mayo de 2022
A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios.	Anexo III. Tabla 14. • Anexo a Tabla 14 con información adicional sobre los montos de los expedientes que se encuentran en proceso en el TRIBUTA • Información del tiempo promedio de resolución de recursos de revocatoria, enero 2021 a abril 2024
A7-25. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.	• Documento de requerimientos de información ARD 7-25 del 29 de mayo de 2024 ○ Evidencia de retroalimentación de la Intendencia de Asuntos Jurídicos para mejorar los procesos de Fiscalización ○ Traslado de Sentencias de las Salas Segunda, Tercera y Cuarta de lo Contencioso Administrativo y la Cámara Civil de la Corte Suprema de Justicia • Ejemplos de difusión y análisis de sentencias por la Intendencia de Asuntos Jurídicos (Anexos A a la J) • Ejemplo de reuniones entre TRIBUTA e Intendencia de Asuntos Jurídicos para compartir criterios • Carpeta de evidencia de reuniones con otras dependencias, TRIBUTA (Ejemplos 1 al 5) • Carpeta de evidencia de comunicaciones para actualización de formulario de pagos indebidos
A8-26. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.	• Documentación de la Comisión Técnica de Finanzas Públicas ○ Artículo 23.bis, Ley Orgánica de la SAT ○ Ley Orgánica de la SAT ○ Base legal de la Comisión Técnica de Finanzas Públicas ○ Acta Número 01-2024 Reunión Extraordinaria de la • Documentación y ejemplos de la estimación del gasto tributario ○ Aspectos metodológicos ○ Estimación del gasto tributario 2021 ○ Estimación del gasto tributario 2022 ○ Matriz de tratamientos tributarios diferenciados del año 2021 ○ Matriz de tratamientos tributarios diferenciados del año 2022 ○ Evidencia de publicación de resultados cuantitativos en el sitio web de la SAT • Informe circunstanciado de la SAT al 30 de abril de 2024 • Documentación del departamento de Estudios Económico-Tributarios y Departamento de Estrategias Tributarias ○ Organigrama y Funciones del Departamento de Estudios Económico-Tributario y Estrategias Tributarias ○ Resolución SAT-DSI-841-2021

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	• Ejemplo de reporte diario de la recaudación y su traslado al Ministerio de Finanzas Públicas • Capturas de pantalla del Tablero de Metas de Recaudación • Datos históricos de la Provisión para devolución del Crédito Fiscal de IVA a Exportadores y Autoacreditamiento y de la Recaudación Anual por Impuesto • Provisión IVA y Autoacreditamiento
A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.	• Dependencia encargada de la idoneidad del sistema de contabilidad (organigrama y funciones) • Dependencia encargada de la idoneidad del sistema de cuenta corriente (organigrama y funciones) • Evidencia del funcionamiento de los sistemas de cuenta corriente • Esquema de la interacción del sistema integrado por medio de sus interconexiones • Presentación sobre el funcionamiento del SAIT Bancario • Evidencia de la actualización de pagos en el sistema • Procedimiento de registro diario de ingresos tributarios • Informe de auditoría externa por parte de la Contraloría General de Cuentas, de mayo de 2023 • Evidencia de auditoría interna de los sistemas ○ Reporte de auditoría interna sobre evaluación del SAIT Bancario ○ Reporte de auditoría interna sobre evaluación del sistema de cuenta corriente integrada • Reporte de seguimiento a los hallazgos de auditoría interna
A8-28. Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.	Anexo III. Tabla 15. Dimensión 1 • Documento de requerimientos de información para el indicador A8-28 Dimensión 1 ○ Organigrama de las unidades involucradas y sus funciones ▪ Organigrama de la Intendencia de Fiscalización ▪ Organigrama de las unidades involucradas y sus funciones. ○ Normativa de plazos del proceso de devolución de crédito fiscal, ○ Procedimiento de devolución de crédito fiscal. ▪ Procedimiento para admisión de solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del Impuesto al Valor Agregado, "Régimen Especial Electrónico y Régimen General. ▪ Procedimiento de Devolución de Crédito Fiscal IVA Régimen Especial. ▪ Procedimiento de Devolución de crédito Fiscal IVA Régimen General. ▪ Procedimiento de Devolución de Crédito Fiscal IVA, Régimen Optativo

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	▪ Procedimiento Régimen Especial Electrónico de Devolución de Crédito Fiscal a los Exportadores. ○ Cuadro estadístico de los niveles de riesgo Solicitudes de devolución de crédito fiscal, resueltas durante el período 2023 Dimensión 2 • Documento de requerimientos de información para el indicador A8-28 Dimensión 2 ○ Histórico de los últimos 4 años de los tiempos promedio de devolución del crédito fiscal ○ Resumen de las mejoras que se han implementado para la mejora de los tiempos de la atención de las solicitudes de devolución del crédito fiscal. ○ Evidencia de la propuesta de la normativa que no permite hacer ajustes. (legislación) • Documento de requerimientos de información para el indicador A8-28 Dimensión 2, Complemento 28-05-2024 ○ Histórico de los últimos 4 años de los tiempos promedio de devolución del crédito fiscal (con observación) ○ Ejemplos de 3 alcances de auditorías a posteriori bajo el Régimen Especial Electrónico de Devolución de Crédito Fiscal ○ Acciones tomadas para reducir el tiempo de atención a solicitudes de devolución de Crédito Fiscal • Documento de requerimientos de información para el indicador A8-28 Dimensión 2, Complemento 29-05-2024 ○ Marco legal: Intereses a favor del contribuyente
A9-29. Mecanismos de aseguramiento interno.	Dimensión 1 • Documento de respuestas a preguntas asociadas al indicador A9-29 dimensión 1 sobre auditoría interna • Funciones de Auditoría Interna (extracto de la Ley Orgánica de la SAT) • Reglamento Interno de la SAT • Organigrama de la SAT • Ejemplos de informes de auditoría interna al Directorio • Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas • Documentación del Plan Anual de Auditoría y su aprobación ○ Plan Anual de Auditoría 2024 y evidencia de su aprobación ○ Plan Anual de Auditoría 2023 y evidencia de su aprobación ○ Plan Anual de Auditoría 2022 y evidencia de su aprobación ○ Resumen de auditorías por área 2022-2023 ○ Detalle de áreas auditadas 2022-2023 • Documentación sobre el Recurso Humano y Plan Anual de Formación

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	de Auditoría Interna • Listado de seguimientos a informes de auditoría interna • Ejemplos de seguimientos a informes de auditoría interna • Informes de auditorías externas por parte de la Contraloría General de Cuentas, 2021 y 2022 • Procedimientos de Auditoría Interna • Normas de la Contraloría General de Cuentas para auditoría interna gubernamental • Acuerdo A-062-2021 de la Contraloría General de Cuentas, que aprueba el sistema SAG-UDAI WEB • Capturas de pantalla del sistema SAG-UDAI WEB Dimensión 2 • Código de Ética de la SAT • Presentación de Carta de Confidencialidad y Compromiso del Código de Ética de la SAT • Plan de comunicación del Código de Ética • Presentación sobre el envío y aceptación del Código de Ética • Plan Estratégico Institucional de la SAT • Estructura organizacional de la Gerencia de Asuntos Internos (GAI) • Personal de la GAI • Evidencia de capacitaciones y certificaciones del personal de la GAI • Documentación de convenios interinstitucionales de la GAI • Plan operativo anual de la GAI • Ejemplos de documentación estadística de la GAI • Memorias de Labores de la GAI, años 2017 al 2023 • Documento de preguntas y evidencias TADAT
A9-30. Supervisión externa de la administración tributaria.	Dimensión 1 • Documento de requerimientos de información para el indicador A8-28 Dimensión 2 ○ Histórico de los últimos 4 años de los tiempos promedio de devolución del crédito fiscal ○ Resumen de las mejoras que se han implementado para la mejora de los tiempos de la atención de las solicitudes de devolución del crédito fiscal. ○ Evidencia de la propuesta de la normativa que no permite hacer ajustes. (legislación) • Informe de los Auditores Independientes a los estados financieros por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 • Informe de los Auditores Independientes sobre el estado de la Ejecución Presupuestaria por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 • Informe de control interno derivado de la auditoría externa del

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 • Informes de auditorías gubernamentales o privadas publicados en el sitio web de SAT (https://portal.sat.gob.gt/portal/libre-acceso-la-informacion-publica/menu-ley-info-publica/numeral-23-informes-finales-auditorias-gubernamentales-privadas/#3825-16166-wpfd-ano-2023-numeral-23-auditorias) • Documentación sobre seguimiento a las recomendaciones de la Contraloría General de Cuentas ○ Documento con el resumen de las auditorías realizadas y su seguimiento ○ Ejemplos de reportes de seguimiento, años 2021 y 2022 ○ Ejemplos de informes de respuesta de unidades responsables, años 2021 y 2022 Dimensión 2 • Evidencia de campaña de comunicación contra la corrupción e incumplimiento ético en la SAT, obtenida durante visita de campo de equipo evaluador.
A9-31. Percepción pública de integridad.	▪ Informe de resultados de la medición de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal del punto de atención en evaluación para certificación bajo la norma ISO 37001:2016, de la Gerencia Regional Nororiente, 1er. cuatrimestre 2024 ▪ Informe de resultados de la medición de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal del punto de atención en evaluación para certificación bajo la norma ISO 37001:2016, de la Gerencia Regional Occidente, 1er. cuatrimestre 2024 ▪ Informe de resultados de la medición de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal del punto de atención en evaluación para certificación bajo la norma ISO 37001:2016, de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes, 1er. cuatrimestre 2024 ▪ Contratación de un servicio de consultoría y desarrollo de encuestas de opinión pública, NOG 20976933, diciembre 2023 ▪ Contratación de servicios profesionales de investigaciones cuantitativas, percepción del cumplimiento ético, NOG 20747683, noviembre 2023 ▪ Informe de resultados de la medición de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal del punto de atención en evaluación para certificación bajo la norma ISO 37001:2016, de la Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos, 1er. cuatrimestre 2024 ▪ Informe sobre el resultado de la medición de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de los

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	puntos de atención certificados y en evaluación para certificación bajo la norma ISO 37001:2016, de la Gerencia Regional Nororiente, 4to. Cuatrimestre 2023 ▪ Informe sobre el resultado de la medición de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados y en evaluación para certificación bajo la norma ISO 37001:2016, de la Gerencia Regional Sur, 4to. Cuatrimestre 2023 ▪ Informe sobre el resultado de la medición de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de los puntos de atención certificados y en evaluación para certificación bajo la norma ISO 37001:2016, de la Gerencia Regional Occidente, 4to. Cuatrimestre 2023 ▪ Informe de indicadores de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la agencia tributaria Mazatenango y oficinas tributarias Suchitepéquez, Santa Rosa, Jutiapa y Retalhuleu de la Región Sur, 2do. cuatrimestre 2022 ▪ Consultoría desarrollo de encuestas Opinión Pública NOG 14534754, 2do. Cuatrimestre 2021 ▪ Informes de Estudio de Opinión Pública e Imagen Institucional publicados en el sitio web de la SAT: https://portal.sat.gob.gt/portal/informes-de-estudios-y-evaluaciones/
A9-32. Publicación de actividades, resultados y planes.	Dimensión 1 • Documento informativo sobre la publicación de actividades, resultados y planes, A9-32 Dimensión 1 • Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos y Cierre Contable de la SAT • Publicación de la Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos y Cierre Contable de SAT Ejercicio Fiscal 2023 en el sitio web de la SAT (https://portal.sat.gob.gt/portal/libre-acceso-la-informacion-publica/reformas-la-ley-organica-del-presupuesto-decreto-13-2013/articulo-20-reglamento-ley-organica-presupuesto/#4151-16205-wpfd-ano-2023-articulo-20-reglamento-de-la-ley-organica-del-presupuesto) • Memoria de Labores 2023 • Memoria de Labores 2022 • Evidencia de publicación de memoria de labores en el sitio web de la SAT Dimensión 2 • Documento informativo sobre la publicación de actividades, resultados y planes, A9-32 Dimensión 2 • Plan Estratégico Institucional 2021-2025

Indicador	FUENTES DE LAS EVIDENCIAS
	• Plan Estratégico Institucional 2018-2023 • Evidencia de aprobación del PEI (MEM-SAT-DIR-89-2021) • Plan Operativo Multianual 2024-2028 y Plan Operativo Anual 2024 • Aprobación del POA 2024 (MEM-SAT-DIR-175-2023 y MEM-SAT-DIR-176-2023) • Publicación del PEI y POA en el sitio web de la SAT (https://portal.sat.gob.gt/portal/libre-acceso-la-informacion-publica/menu-ley-info-publica/numeral-5-mision-objetivos-institucion-plan-operativo-resultados-obtenidos/#1628870117132-d9b2b8fa-53e8)

Departamento de Finanzas Públicas

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