

**GUATEMALTECO**  
POR DELANTE Y POR DETRAS

**GUATEMALTECO**  
POR DELANTE Y POR DETRAS

ACTITUD<sup>+</sup>  
**¡A!**

**+**  
COR420N  
1N1C1471V4  
CR3471V1D4D  
5U3Ñ05  

---

4C717UD P05171V4

Parte de las ventas de este producto  
contribuyen al Movimiento de GuateAmala

[www.guateamala.org](http://www.guateamala.org)

**SÚMATE**

**GUATE  
¡AMALA!**



Guatemala es tu tierra, tu patria  
hónrala, engrandécela, ámala  
defiéndela  
¡Hazla Feliz!

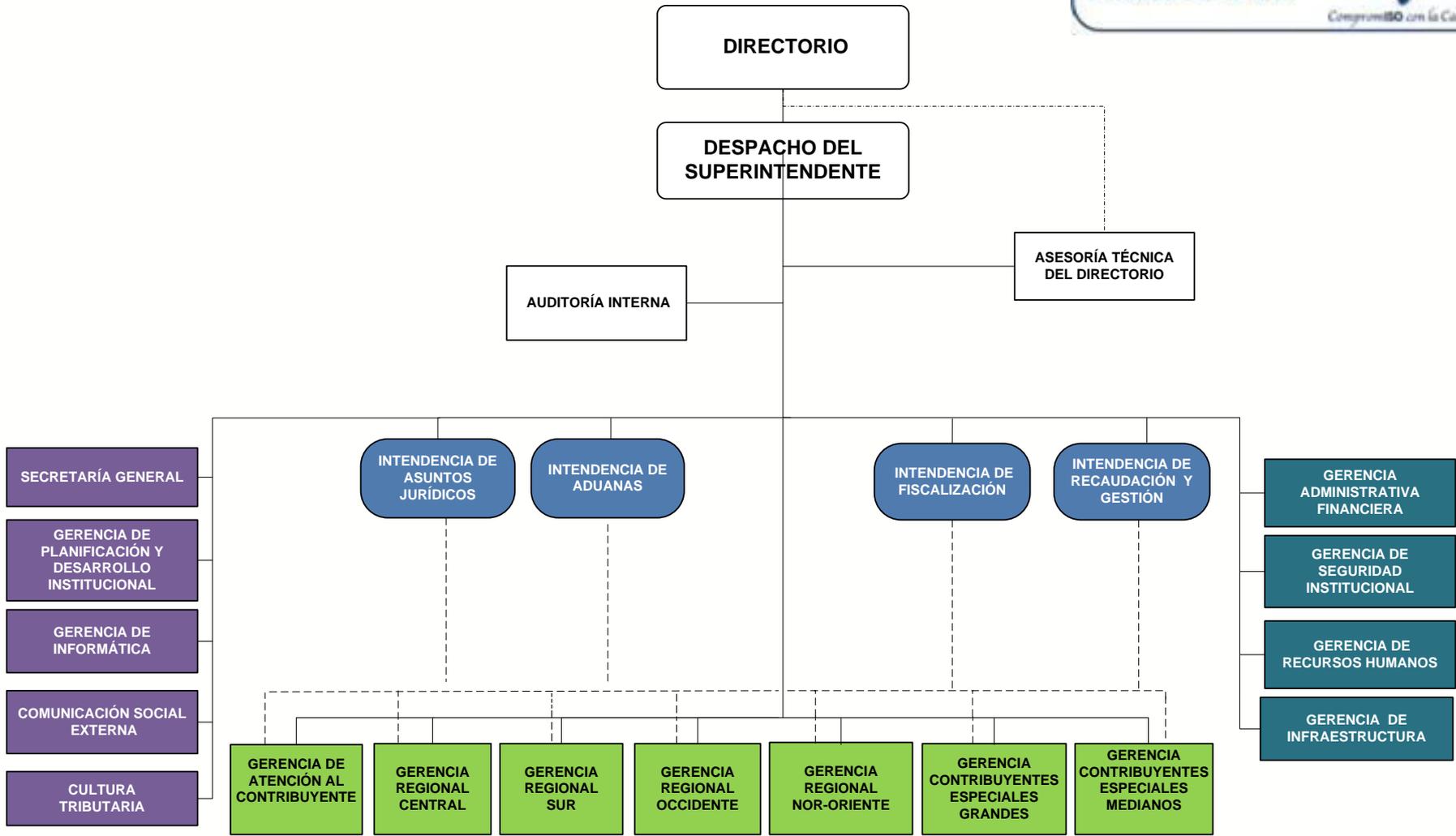


**Superintendencia de Administración Tributaria –SAT**  
**Guatemala, noviembre 2013**  
**Lic. Mario Riveiro e Ing. Marvin Anzueto**

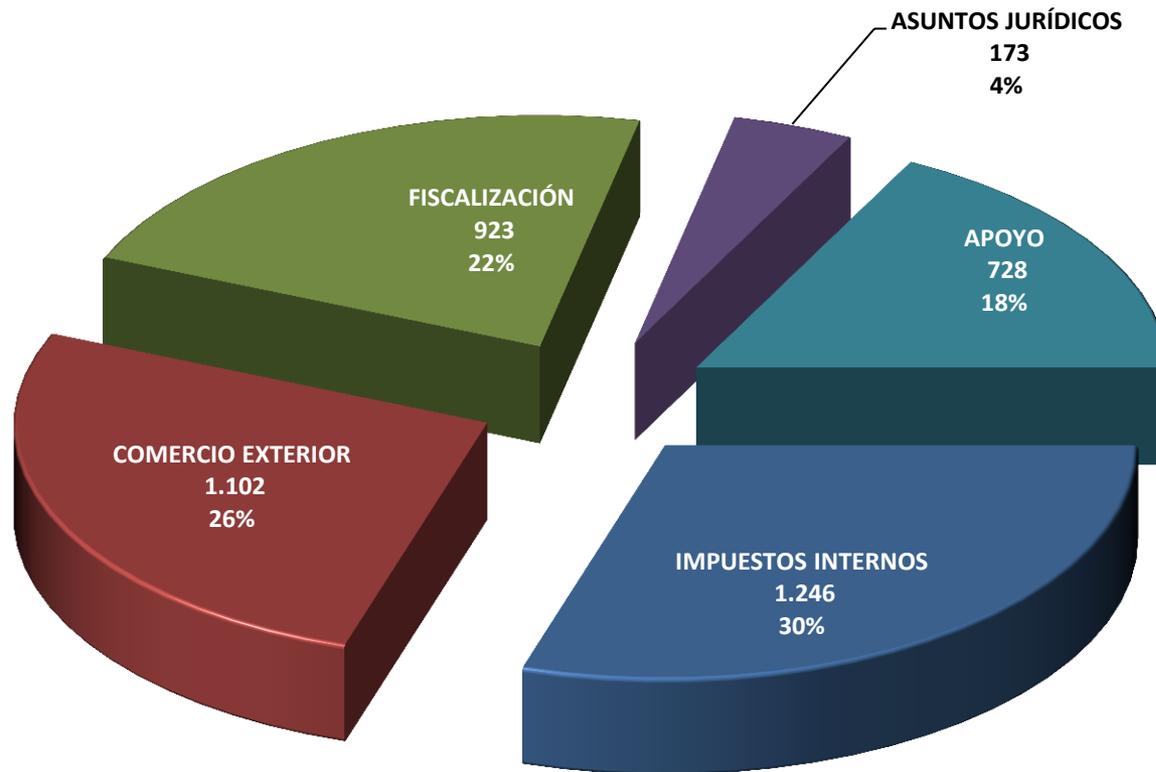


**108 mil km  
cuadrados con una  
población aprox. de  
13.5 millones**

# **ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA -SAT-**



- Dependencia Jerárquica
- - - - - Asesoría
- - - - - Dependencia Normativa



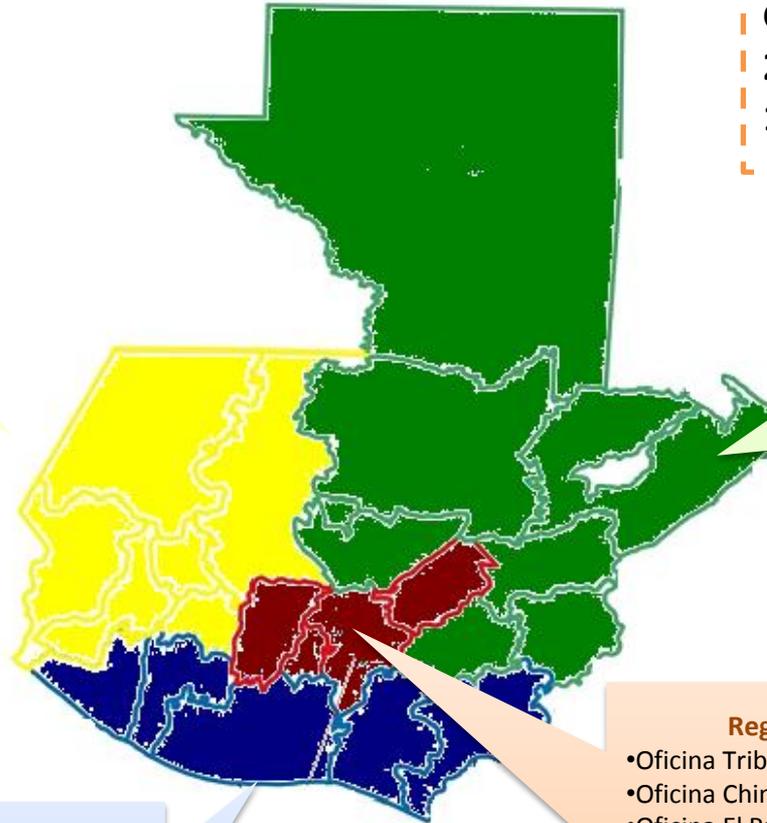
Fuente: PROSIS al 01/09/2013

# OFICINAS DE ATENCIÓN IMPUESTOS INTERNOS

**33 Oficinas y Agencias  
Tributarias, agrupadas en 4  
Gerencias Regionales:  
22 Oficinas Tributarias  
11 Agencias**

## Región Occidente (6-2)

- Oficina Quetzaltenango
- Oficina Huehuetenango
- Oficina San Marcos
- Oficina El Quiché
- Oficina Sololá
- Oficina Totonicapán
- Agencia Coatepeque
- Agencia Panajachel



## Región Nororiente (7-3)

- Oficina Zacapa
- Oficina Cobán
- Oficina Jalapa
- Oficina Puerto Barrios
- Oficina Chiquimula
- Oficina Peten
- Oficina Salamá
- Agencia Poptún
- Agencia Esquipulas
- Agencia Livingston

## Región Central (4-5)

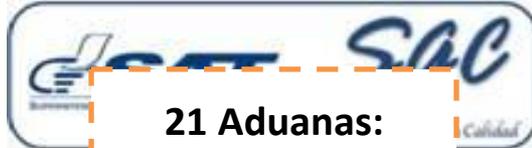
- Oficina Tributaria Zona 9
- Oficina Chimaltenango,
- Oficina El Progreso
- Oficina Sacatepéquez
- Agencia San Rafael
- Agencia Galerías Primma
- Agencia Galerías del Sur
- Agencia Ministerio Relaciones Exteriores
- Agencia Pacific Villa Hermosa

## Región Sur (5-1)

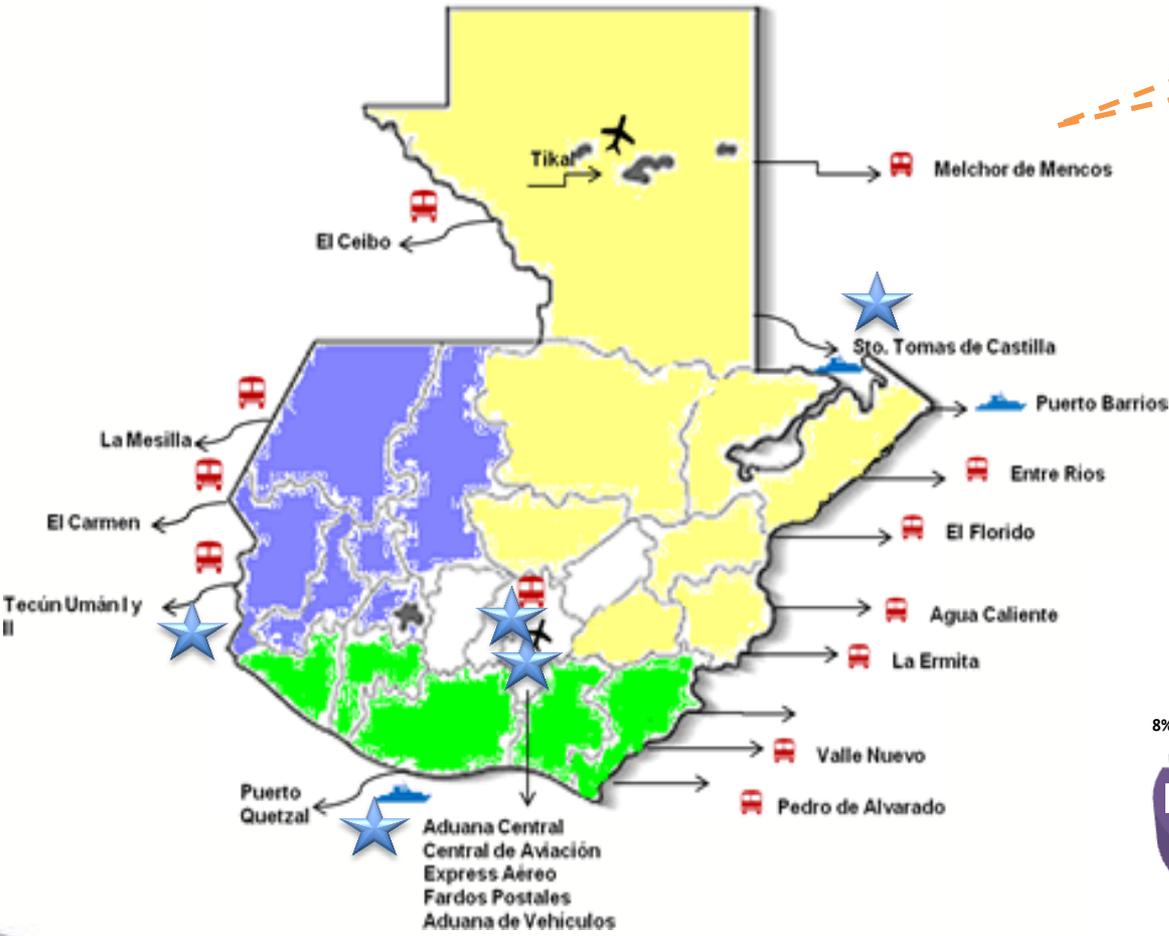
- Oficina Escuintla
- Oficina Retalhuleu
- Oficina Jutiapa
- Oficina Santa Rosa
- Oficina Suchitepéquez
- Agencia Santa Lucía Cotzumalguapa

# Estructura Organizacional de la SAT

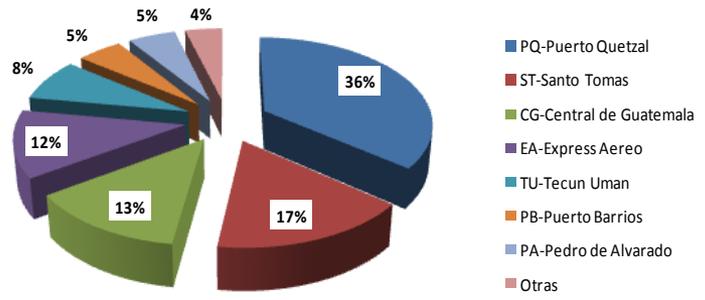
## Comercio Exterior: Aduanas y su ubicación



**21 Aduanas:**  
**3 Marítimas**  
**2 Aéreas**  
**16 Terrestres**



Participación principales aduanas en la recaudación de comercio exterior Año 2013



**86% de la recaudación de aduanas concentrado en 5 aduanas,**

# Clasificación de contribuyentes por sus características (monto de activos, ingreso y aporte fiscal)



Tipo de Contribuyente	Cantidad de Contribuyentes	Aporte al total de la recaudación / Aporte acumulado
Contribuyentes Especiales Grandes	700	60% - 60%
Contribuyentes Especiales Medianos	2,400	13% - 73%
Grandes Regionales	4,800	5% - 78%
Normales (Resto de contribuyentes efectivos)	1,500,452	22% - 100%

**Total de personas registradas en el RTU: 7.2 millones -NIT-**

Gerencia Regional	Contribuyentes respecto al total de Contribuyentes Normales
Central	47%
Sur	16%
Occidente	21%
Nororiente	16%

# Fundamento Estratégico Institucional 2013-2015

## Control

TE1: Reducir el incumplimiento tributario y aduanero

- Aumentar la percepción de riesgo en el contribuyente
- Aumentar la base tributaria
- Reducir la defraudación aduanera y apoyar el combate al contrabando

## Competitividad

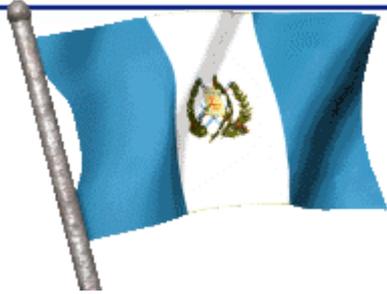
TE2: Facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias

- Simplificar sistemas, procedimientos, normativas y requisitos de declaración y/o pago de tributos y gestiones tributarias y aduaneras
- Mejorar la atención, información, divulgación, orientación y capacitación hacia el contribuyente y responsables
- Fomentar la formación tributaria y promover la cultura tributaria

## Administración eficiente y transparente

TE3: Modernización por medio de personas, procesos y tecnologías

- Fortalecer la administración, el desarrollo y retención del recurso humano
- Mejorar los procesos administrativos críticos de apoyo
- Modernizar los sistemas de información y comunicación que satisfagan las expectativas y necesidades de la entidad
- Mejorar la infraestructura física



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## ORIGEN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD –SGC–

Surge como una iniciativa establecida en el Plan Estratégico Institucional orientada a promover una cultura de gestión por procesos que garantizara la transparencia Institucional y que permitiera mejorar la calidad de servicio al Contribuyente

## MARCO LEGAL DEL SGC

Acuerdo de Directorio  
13-2008

Acuerdos de Superintendente  
750 y 751-2011

## FUNDAMENTO TÉCNICO DEL SGC

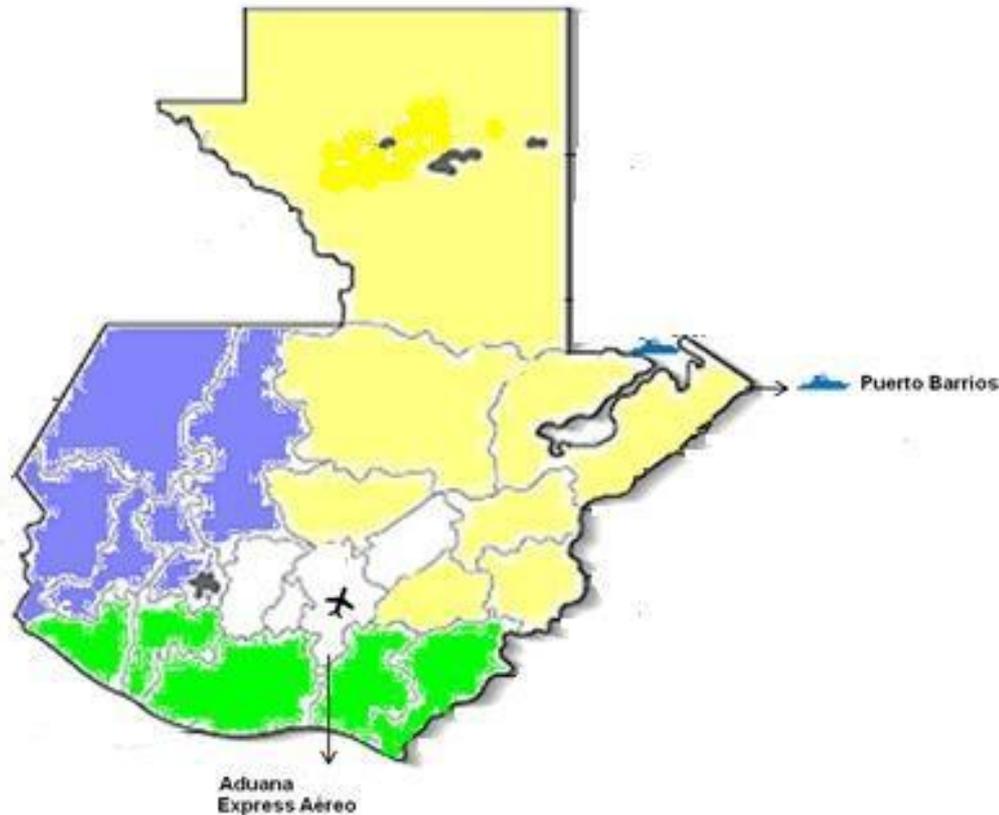
# NORMA ISO 9001:2008

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

***“ Conjunto coordinado de actividades (procesos) y recursos para mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes, que influyen en su satisfacción y que garantizan el cumplimiento de la normativa y requisitos aplicables”***



# ALCANCE ACTUAL DEL SGC



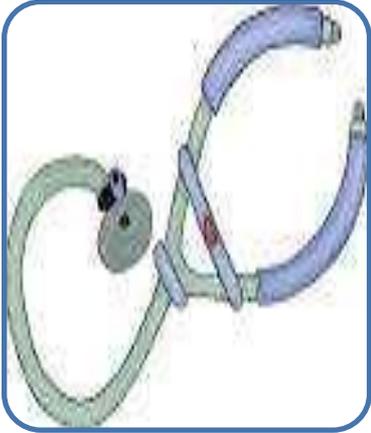
Procesos de Importación y Exportación de las Aduanas Express Aéreo y Puerto Barrios

# ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN



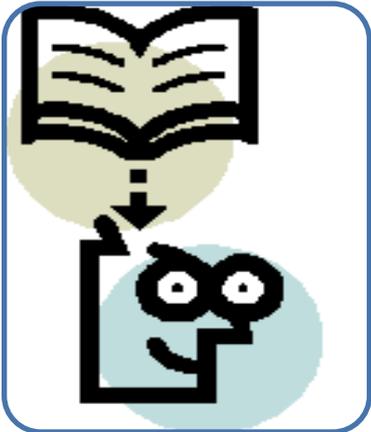
## CERTIFICACIÓN





## DIAGNÓSTICO

- Establecimiento de la brecha existente entre la situación actual y lo que requiere la NORMA ISO 9001:2008 y del PLAN DE ACCIÓN para atender las debilidades detectadas en el diagnóstico



## PLANIFICACIÓN

- Establecimiento del Plan de capacitación, de los canales de comunicación y del Programa Anual de Auditorías de Calidad



## DOCUMENTACIÓN

- Elaboración del Mapa de Procesos de nivel 1, fichas de procesos de nivel 2, Procedimientos requeridos por la NORMA ISO 9001:2008 y procedimientos operativos.
- Listas de control de documentos y registros y de documentos obsoletos y Manual de Calidad.

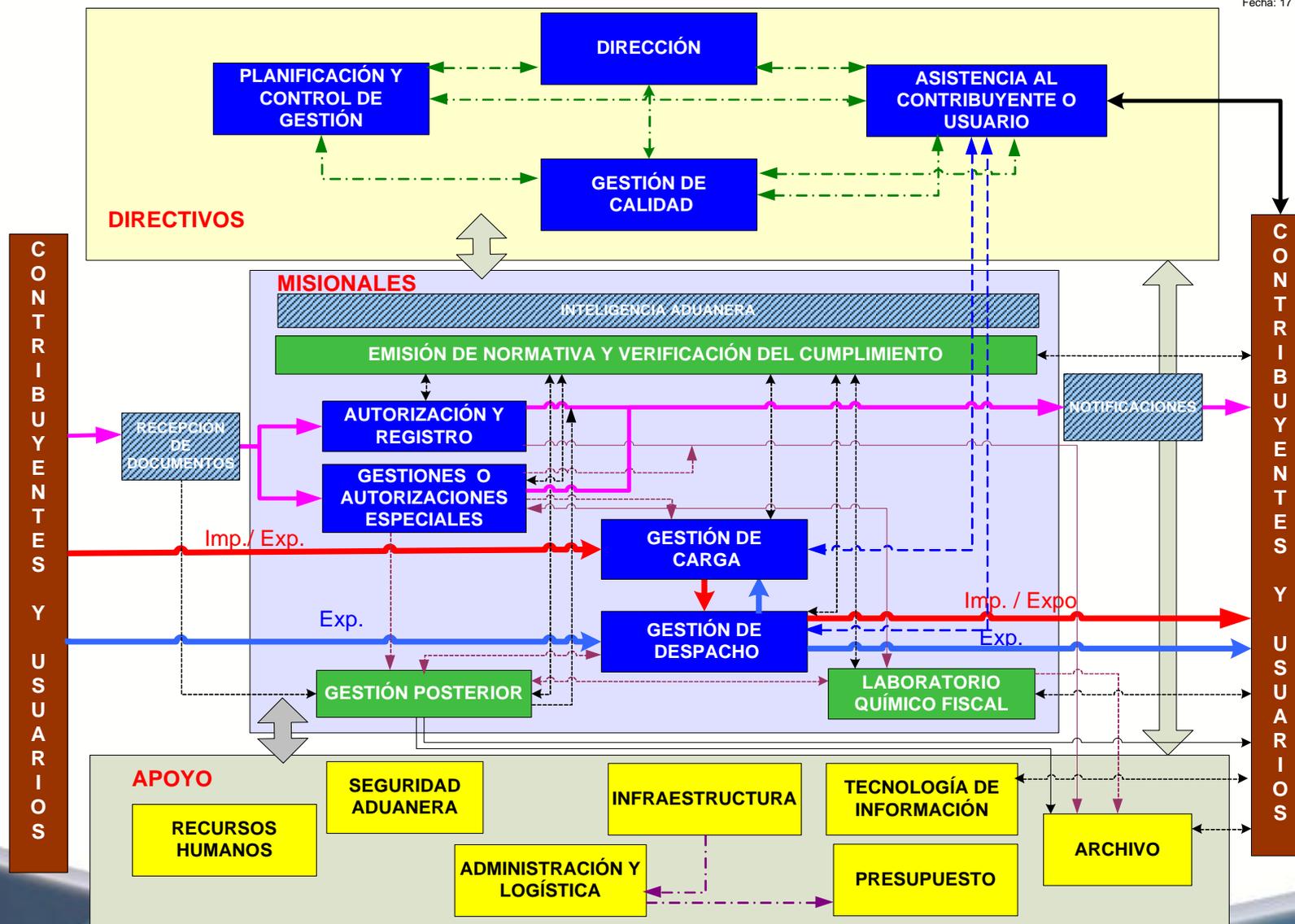


## VERIFICACIÓN

- Formación del equipo de auditores de calidad
- Documentación relativa a las Auditorías de Calidad, establecimiento de acciones para atender los hallazgos de las auditorías de calidad
- Reuniones de Revisión por la Dirección

# Mapa de procesos nivel 1

Mapa de Procesos de Primer Nivel de la Gestión Aduanera



**Nota:** El alcance actual de la implementación del SGC en la Gestión Aduanera, incluye los procesos de importación y exportación en las aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo, excluyendo sus delegaciones y el proceso de Inteligencia Aduanera por administrar documentos clasificados como confidenciales. También se excluyen los trámites aduaneros. Aunque por su importancia en tiempos de atención se incluye en el mapa, la recepción de documentos y las notificaciones, no forman parte del alcance actual del S.G.Calidad.  
 Las líneas continuas describen el flujo de los procesos y las discontinuas la interacción entre procesos.

# Ejemplo de ficha de proceso

<b>Intendencia de Aduanas</b>	
<b>Ficha de proceso de Gestión de Despacho</b>	<b>FP-IAD-DE-01</b>
	<b>Versión 4</b>
	<b>Fecha de Aprobación (05/03/2013)</b>

<p><b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Gestión de Despacho</p> <p><b>ALCANCE DEL PROCESO:</b> Aplica en las aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo para el despacho de mercancías de importación, exportación (clase 10) y Courier (solo Express Aéreo). <b>Se excluyen del alcance el depósito temporal DHL Express y la delegación aduanera Entre Ríos.</b>                  Cuando la declaración de importación o exportación tenga como selectivo verificación inmediata, el proceso inicia con la presentación física de la declaración de mercancías ante la ventanilla de recepción de documentos y finaliza cuando se completa la actividad Verificación físico-documental en el Flujo de Despacho de Importación y Exportación del sistema SAQBE.</p> <p>Cuando la declaración de importación presente incidencias por valoración, finaliza cuando se completa la actividad Notificar RI en el Subflujo de Registro de Incidencias. <b>Se excluyen declaraciones de importación y exportación con selectivo levante sin revisión.</b></p> <p>Para el despacho Courier inicia con la validación del manifiesto electrónico y finaliza con la confirmación de salida de la declaración de oficio régimen IC.</p> <p><b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Jefe de Departamento Operativo, Administrador y Sub Administrador de Aduana y personal asignado por la administración de la aduana para realizar funciones de Coordinador de Módulos y Coordinador de Rampa de verificación inmediata.</p> <p><b>USUARIOS DEL PROCESO:</b> Importadores, Exportadores, Agentes Aduaneros, Asistentes y Empleados de Agentes Aduaneros, Transportistas, COMBEX, COBIGUA, Empresas Navieras y Líneas Aéreas.</p> <p><b>MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b> Ver Matriz de Marco Legal y Documentos Relacionados, anexo del Manual de Calidad</p>
---

Entrada	Viene de	Subproceso(s) / Procedimientos(s)	Salida	Va a
<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración de Mercancías (DUA-GT) con selectivo rojo</li> <li>Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA) con selectivo rojo</li> <li>Validación del manifiesto electrónico courier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Carga</li> <li>Autorización y registro</li> <li>Gestiones o Autorizaciones Especiales</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Despacho de Exportación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Egreso de mercancía del territorio nacional</li> </ul> </li> <li>Gestión de Despacho de Importación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Despacho para el ingreso de mercancía al territorio nacional</li> <li>Despacho simplificado bajo la modalidad de entrega rápida o Courier (sólo Express Aéreo)</li> <li>De verificación de mercancías (aplica a Gestión de Despacho de Importación y Gestión de Despacho de Exportación)</li> </ul> </li> </ol>	Declaración de mercancías de importación confirmadas <ol style="list-style-type: none"> <li>Declaración de Mercancías (DUA-GT)</li> <li>FAUCA</li> <li>Declaración de oficio Courier régimen IC</li> </ol> Declaración de mercancías de exportación con autorización de levante: <ol style="list-style-type: none"> <li>Declaración de mercancías DUA-GT</li> <li>FAUCA</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuyente o usuario</li> <li>Archivo de Aduanas</li> <li>Gestión Posterior (declaraciones con incidencias)</li> </ul>

Lic. Gustavo Adolfo Oliva Palencia  
 Jefe del Departamento Operativo, s.  
 Intendencia de Aduanas



## PRECERTIFICACIÓN

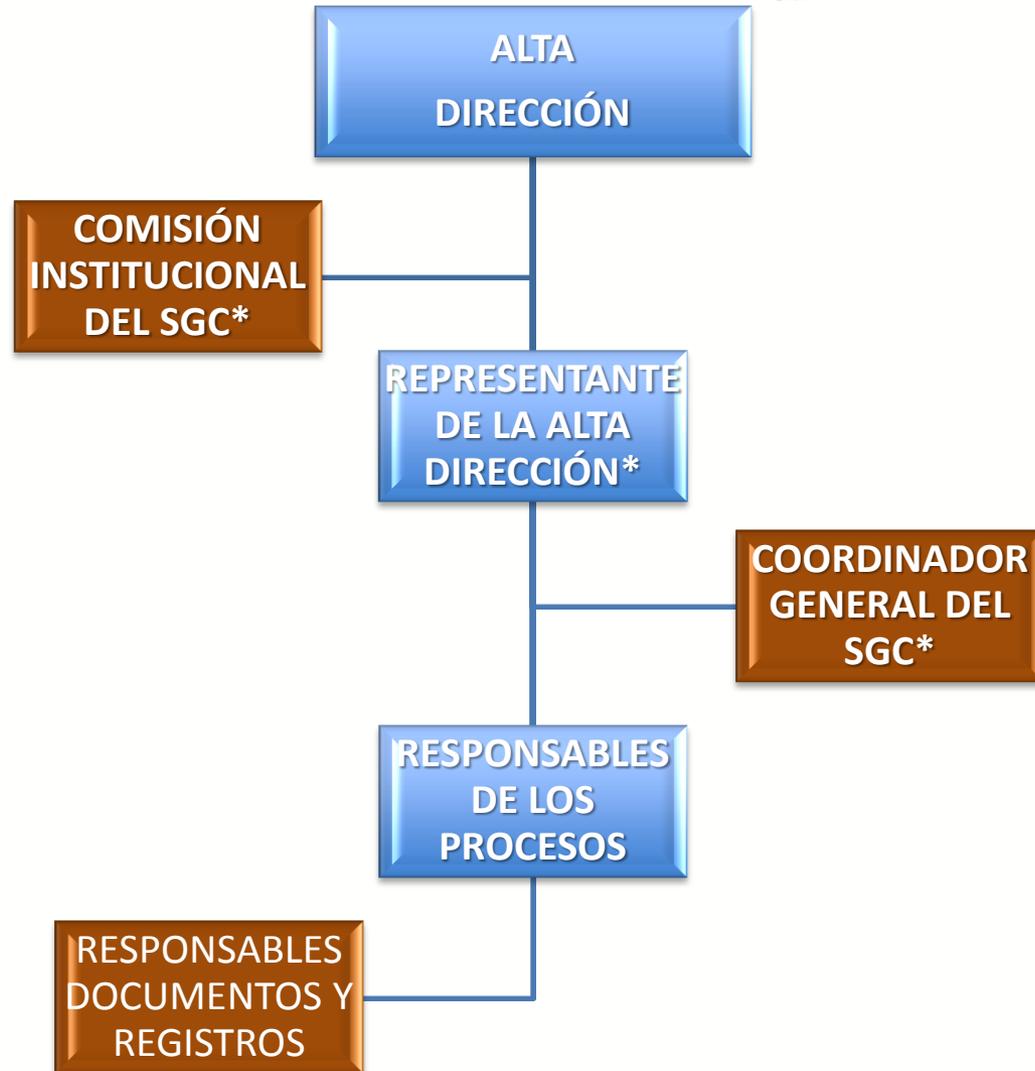
- Contratación del ente certificador.
- Primera etapa de la auditoría de certificación: revisión documental



## CERTIFICACIÓN

- Auditoría de Certificación
- Emisión del certificado

# ORGANIZACIÓN SGC



\*Acuerdos de Superintendente 750 y 751

# Beneficios del SGC



- Fortalecimiento de la cultura de medición de resultados , autocontrol y mejora continua .
- Fortalecimiento de la gestión por procesos, a través de la identificación y entendimiento de los procesos misionales, directivos y de apoyo.
- Promoción de una cultura de servicio al cliente.
- Seguimiento a las acciones establecidas, que aseguren el mantenimiento del SGC.
- Posicionamiento de los principales elementos del SGC (Política y Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Manual de Calidad, etc.)

# Beneficios del SGC

- Incremento en la recaudación que se registra en la Aduana Puerto Barrios.
- Incremento en la mejora del servicio brindado al contribuyente:

## Aduana Puerto Barrios

Noviembre 2011 : 81%

Febrero 2013 : 93.4%

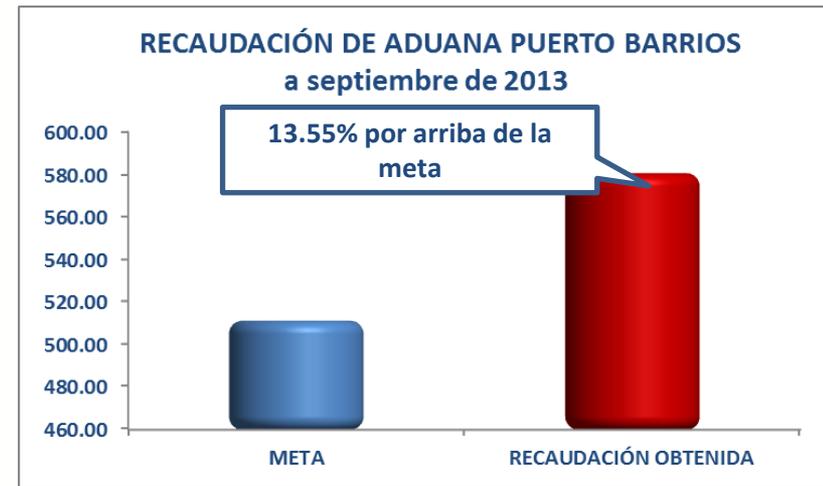
Septiembre 2013 : 89.62%

## Aduana Express Aéreo

Noviembre 2011: 64%

Febrero 2013: 87.6%

Septiembre 2013 : 66.6%



# Mejora de la Infraestructura y del Ambiente de Trabajo



Reparación al techo de la APB



Reparación al techo AEA



Revisión de extintores AEA



Mejoras a la fachada de la AEA



Mobiliario y equipo APB

# Beneficios del SGC



- Mejor ordenamiento de los documentos y registros, por ejemplo: documentos y registros codificados, listas de control de documentos y registros...entre otros.

**GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

PROCESO / SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		Identificación	PR-GPD-GC-02
Nombre del Documento		Version	4
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		Nº. Fojas	54
		Fecha de Aprobación	23/01/2012
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre Completo	Dora Aracely Vivas Pérez	Marcio Rolando Ancoate Barrios	Manfredo Octavio Chocano Alvarez
Puesto del área	Jefe de Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	Subgerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional
Firma	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>

Este documento es una COPIA CONTROLADA, en entrega la reproducción total o parcial de mismo se considera una COPIA NO CONTROLADA. Página 1 de 21

**GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS OPCIÓN A**

RE-GPD-GC-02
Version 2
12/10/2011

NOMBRE DE LA FIGURA ORGANIZATIVA / PROCESO	Departamento Operativo/ Proceso de Gestión de la Carga
NOMBRE DEL JEFE DE LA FIGURA ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LOS DOCUMENTOS	Lidia Lidia Lucrecia Roca Morales
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	22 de julio de 2013

**A. CONTROL DE DOCUMENTOS**

Identificación del Documento	Nombre del Documento	Version del Documento	Fecha de Aprobación	Cantidad de Copias Controladas (Impreso / Original)	Estado del documento original (Impreso / Original)
PR-AD-ONO-CA-01	Procedimiento de Embarque del manifest de carga por vía aérea, embarque, control de la carga y actividades permitidas en los Depósitos temporales	5	08-09-2012	2	Impreso
PR-AD-ONO-CA-03	Asignación tiempos de espera de carga	5	2-11-2012	2	Impreso
PR-AD-ONO-CA-04	Descarga de contenedores en aduanas marítimas	4	2-11-2012	2	Impreso
IN-AD-ONO-CA-01	Procedimiento para la recepción de mercancías en el sector marítimo	1	3-11-2011	NA	Impreso
IN-AD-ONO-CA-02	Instructivo para el embarque de mercancías sector marítimo	1	3-11-2011	NA	Impreso
IN-AD-ONO-CA-03	Instructivo para la recepción de las mercancías en el sector aéreo	1	3-11-2011	NA	Impreso
IN-AD-ONO-CA-04	Instructivo para las operaciones de transbordos, reembarque y reembarque en el sector aéreo	1	3-11-2011	NA	Impreso
IN-AD-ONO-CA-05	Instructivo para las operaciones permitidas en sector aéreo	1	3-11-2011	NA	Impreso
IN-AD-ONO-CA-06	Instructivo para la clasificación de mercancías sector aéreo	1	3-11-2011	NA	Impreso
IN-AD-ONO-CA-07	Instructivo para recepción de mercancías de vía aérea	1	3-11-2011	NA	Impreso

Este documento es una COPIA CONTROLADA, en entrega la reproducción total o parcial de mismo se considera una COPIA NO CONTROLADA.

- Disponibilidad de normas, procedimientos, instructivos y guías para llevar a cabo las operaciones del proceso aduanero.

- Generación de estadísticas de los resultados de la medición interna de la satisfacción del contribuyente.

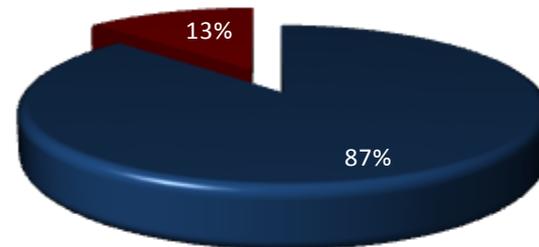


- Implementación de un sistema de control de denuncias por mal servicio que permite la atención, seguimiento y control estadístico de las denuncias presentadas.



- Realización de reuniones con los Comités de Usuarios de las Aduanas Puerto Barrios y Express Aéreo.

REUNIONES DE COMITÉS DE USUARIOS DE ADUANAS  
a septiembre de 2013



■ EJECUTADOS

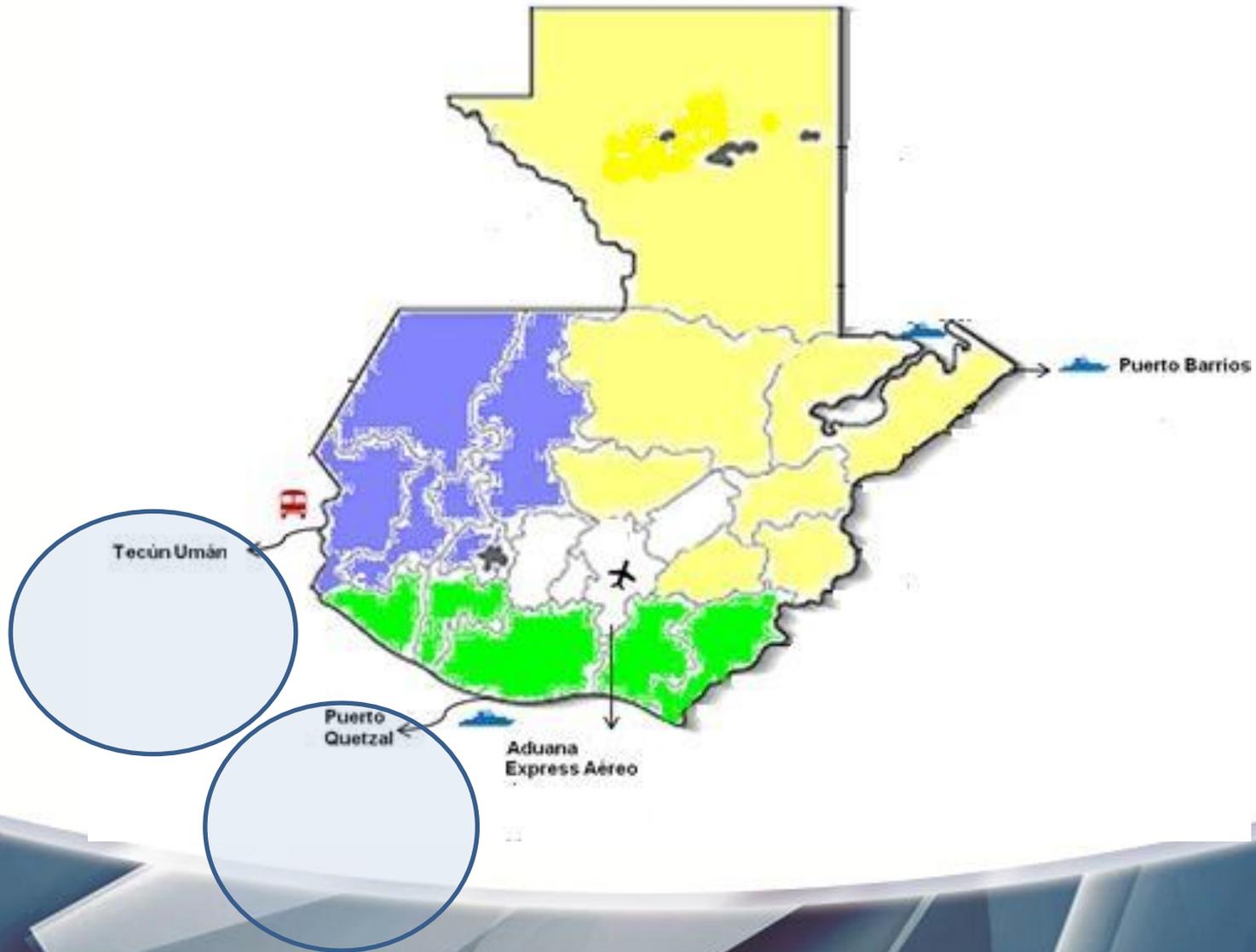
■ NO EJECUTADOS

# Aspectos necesarios para el Mantenimiento del SGC



- **Compromiso de la Alta Dirección.**
- **Involucramiento de los niveles Gerenciales.**
- **Oportunidad en la provisión de los recursos (presupuesto del proyecto ).**
- **Enfocar la gestión en la Mejora Continua**
- **Adecuada organización interna, para el mantenimiento y ampliación del SGC.**
- **Ampliación el plan de capacitación y divulgación del SGC.**
- **Integración de elementos del SGC con la planificación estratégica y operativa .**
- **Claridad que el SGC de aplicación permanente....**

# PRÓXIMAS ACTIVIDADES: AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC





# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Superintendencia de Administración Tributaria –SAT  
Guatemala, noviembre 2013**

# Método de actuación para mantener vigencia del SGC

Se estructura partiendo del análisis de varios componentes que en su orden dictan el método de actuación

- Análisis de interesados y requisitos
- Incidentes críticos
- Establecimiento de política de calidad (Misión)
- Formulación de objetivos
- Formulación de métricas (indicadores de gestión)

Para cada uno de los parámetros de actuación que se elaboren se complementa con planes de trabajo cuyo seguimiento es como mínimo cada seis meses. Se hace con cada proceso que el negocio tiene certificado



## Beneficios alcanzados

Haber diseñado, implementado y certificado el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa, ha servido para fortalecer:

- La cultura de autocontrol y de mejora continua
- El entendimiento sobre los procesos misionales, estratégicos y de soporte por parte de los colaboradores, de tal forma que existe un cumplimiento adecuado de las políticas y procedimientos planificados
- La orientación al cliente
- El proceso de toma decisiones
- El seguimiento a las acciones definidas como parte de la administración del sistema de gestión