



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS  
EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN  
DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**Jennifer Elizabeth Castro Hernández**

Asesorado por la Inga. Sindy Massiel Godínez Bautista

Guatemala, agosto de 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS  
EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN  
DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
POR

**JENNIFER ELIZABETH CASTRO HERNÁNDEZ**  
ASESORADO POR LA INGA. SINDY MASSIEL GODINEZ BAUTISTA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERA INDUSTRIAL**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANA	Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada
VOCAL I	Ing. José Francisco Gómez Rivera
VOCAL II	Ing. Mario Renato Escobedo Martínez
VOCAL III	Ing. José Milton de León Bran
VOCAL IV	Br. Kevin Vladimir Armando Cruz Lorente
VOCAL V	Br. Fernando José Paz González
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

DECANA	Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada
EXAMINADOR	Ing. Cesar Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADORA	Inga. Sindy Massiel Godínez Bautista
EXAMINADOR	Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

## **HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR**

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

### **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial con fecha 31 de octubre de 2019.

**Jennifer Elizabeth Castro Hernández**



Universidad de San Carlos de  
Guatemala



Facultad de Ingeniería  
Unidad de EPS

Guatemala, 28 de abril de 2022.  
REF.EPS.DOC.171.04.2022.

Ingeniero  
Oscar Argueta Hernández  
Director Unidad de EPS  
Facultad de Ingeniería  
Presente

Estimado Ing. Argueta Hernández:

Por este medio atentamente le informo que como Asesora-Supervisora de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) de la estudiante universitaria de la Carrera de Ingeniería Industrial, **Jennifer Elizabeth Castro Hernández, Registro Académico No. 201020213** procedí a revisar el informe final, cuyo título es: **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser la de Sindy Massiel Godínez Bautista.

Inga. Sindy Massiel Godínez Bautista  
**Asesora-Supervisora de EPS**  
Área de Ingeniería Mecánica Industrial

SMGB/ra

Universidad de San Carlos de  
Guatemala



Facultad de Ingeniería  
Unidad de EPS

Guatemala, 28 de abril de 2022.  
REF.EPS.D.144.04.2022

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
Director Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial  
Facultad de Ingeniería  
Presente

Estimado Ingeniero Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**, que fue desarrollado por la estudiante universitaria, **Jennifer Elizabeth Castro Hernández** quien fue debidamente asesorada y supervisada por la Inga. Sindy Massiel Godinez Bautista.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo por parte de la Asesora-Supervisora de EPS, en mi calidad de Director, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,  
"Id y Enseñad a Todos"

Ing. Oscar Argueta Hernández  
Director Unidad de EPS

OAH /ra



ESCUELA DE  
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

REF.REV.EMI.033.022

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**, presentado por la estudiante universitaria **Jennifer Elizabeth Castro Hernández**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Firmada digitalmente por Cesar Ernesto Urquizu Rodas  
Motivo: Dirección Ingeniería Industrial  
Ubicación: Facultad de Ingeniería, Escuela de  
Ingeniería Mecánica Industrial, USAC  
Colegiado 4.272  
Periodo: Abril a mayo año 2022

Ing. Cesar Ernesto Urquizú Rodas  
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, mayo de 2022.

/mgp



ESCUELA DE  
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LNG.DIRECTOR.162.EMI.2022

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el visto bueno del Coordinador de área y la aprobación del área de lingüística del trabajo de graduación titulado: **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**, presentado por: **Jennifer Elizabeth Castro Hernández**, procedo con el Aval del mismo, ya que cumple con los requisitos normados por la Facultad de Ingeniería.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



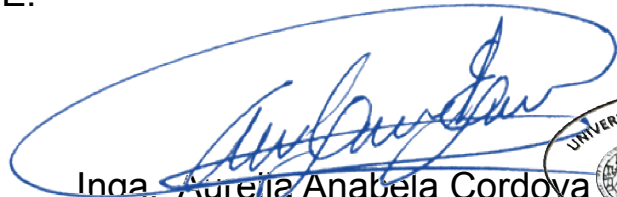
Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
Director  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial


Guatemala, agosto de 2022.

LNG.DECANATO.OI.581.2022

La Decana de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**, presentado por: **Jennifer Elizabeth Castro Hernández**, después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:

  
Inga. Aurelia Anabela Cordova  
Decana



Guatemala, agosto de 2022

AACE/gaoc

## **ACTO QUE DEDICO A:**

### **Dios**

Todopoderoso, merecedor de toda gloria, agradezco por su bondad y amor, por darme la sabiduría y la fuerza para lograr esta meta, sin su ayuda no hubiera sido posible este logro.

### **Mis padres**

Oscar Emilio Castro Menéndez y Maura Catalina Hernández, por su amor y apoyo incondicional.

### **Mis sobrinos**

Reynoso Castro, Morales Castro y Castro Choc, lo dedico con mucho cariño.

## **AGRADECIMIENTOS A:**

**Universidad de San  
Carlos de Guatemala**

Por ser la casa de estudios en donde recibí mi formación profesional.

**Facultad de Ingeniería**

En especial a los catedráticos que conforman la facultad, por haberme transmitido los fundamentos académicos importantes.

**Mi asesora**

Inga. Sindy Godínez de Dávila por guiarme al conocimiento que me ayudó a culminar este trabajo de graduación.

**Los ingenieros**

Cesar Ernesto Urquizú Rodas y Jaime Humberto Batten Esquivel, por sus consejos profesionales en la realización de este informe.

**Superintendencia de  
Administración  
Tributaria**

En especial a las jefaturas y personal de la Unidad Técnica, por su colaboración para la realización de este trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	IX
LISTA DE SÍMBOLOS .....	XIX
GLOSARIO .....	XXI
RESUMEN .....	XXIII
OBJETIVOS.....	XXV
INTRODUCCIÓN .....	XXVII
1. GENERALIDADES DE LA UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA .....	1
1.1. Descripción de la institución: .....	1
1.1.1. Visión.....	1
1.1.2. Misión .....	2
1.1.3. Valores .....	2
1.1.4. Objetivos.....	3
1.1.5. Estructura organizacional .....	5
1.1.6. Funciones correspondientes al Departamento Operativo .....	6
1.1.7. Funciones correspondientes a la Unidad Técnica ....	7
1.1.8. Organigrama de la Intendencia de Aduanas .....	7
2. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA UNIDAD TÉCNICA, PERTENECIENTE A LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA .....	11



2.1.	Diagnóstico de la situación actual de la Unidad Técnica.....	11
2.1.1.	Mapa de procesos.....	11
2.1.2.	Análisis Ishikawa.....	12
2.1.3.	Procedimientos actuales.....	19
2.1.3.1.	Descripción.....	19
2.1.4.	Procesos actuales.....	21
2.1.4.1.	Clasificación.....	22
2.1.4.1.1.	Descripción.....	23
2.1.4.2.	Valoración.....	25
2.1.4.2.1.	Descripción.....	26
2.1.4.3.	Origen.....	27
2.1.4.3.1.	Descripción.....	28
2.1.4.4.	Centralización.....	28
2.1.4.4.1.	Descripción.....	29
2.1.4.5.	Revisión de documentos emitidos por analistas.....	29
2.1.4.5.1.	Descripción.....	29
2.2.	Propuesta de la documentación de los procesos administrativos de los expedientes en el área de clasificación, valoración y origen de la Unidad Técnica perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria.....	30
2.2.1.	Proceso de clasificación.....	30
2.2.1.1.	Aforos.....	35
2.2.1.1.1.	Descripción.....	36
2.2.1.1.2.	Flujograma.....	39
2.2.1.1.3.	Registro.....	42
2.2.1.2.	Providencias.....	44
2.2.1.2.1.	Descripción.....	47

	2.2.1.2.2.	Flujograma.....	49
	2.2.1.2.3.	Registro .....	51
2.2.1.3.	Dictámenes.....		62
	2.2.1.3.1.	Descripción.....	62
	2.2.1.3.2.	Flujograma.....	65
	2.2.1.3.3.	Registro .....	68
2.2.1.4.	Apoyo a otras unidades para revisiones físicas .....		71
	2.2.1.4.1.	Descripción.....	72
	2.2.1.4.2.	Flujograma.....	73
	2.2.1.4.3.	Registro .....	74
2.2.1.5.	Hojas de trámite.....		78
	2.2.1.5.1.	Descripción.....	79
	2.2.1.5.2.	Flujograma.....	81
	2.2.1.5.3.	Registro .....	82
2.2.2.	Proceso de valoración .....		89
2.2.2.1.	Solicitudes de Fiscalización .....		94
	2.2.2.1.1.	Descripción.....	94
	2.2.2.1.2.	Flujograma.....	96
	2.2.2.1.3.	Registro .....	100
2.2.2.2.	Solicitudes de Recursos y Resoluciones .....		104
	2.2.2.2.1.	Descripción.....	105
	2.2.2.2.2.	Flujograma.....	107
	2.2.2.2.3.	Registro .....	109
2.2.2.3.	Solicitudes de Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales .....		116

2.2.2.4.	Solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas.....	117
2.2.2.4.1.	Descripción .....	118
2.2.2.4.2.	Flujograma .....	120
2.2.2.4.3.	Registro.....	123
2.2.2.5.	Hojas de trámite del MP .....	128
2.2.2.5.1.	Descripción .....	128
2.2.2.5.2.	Flujograma .....	130
2.2.2.5.3.	Registro.....	131
2.2.2.6.	Memorándums .....	134
2.2.2.6.1.	Descripción .....	134
2.2.2.6.2.	Flujograma .....	136
2.2.2.6.3.	Registro.....	137
2.2.2.7.	Subastas .....	140
2.2.2.8.	Solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos.....	140
2.2.2.8.1.	Descripción .....	141
2.2.2.8.2.	Flujograma .....	143
2.2.2.8.3.	Registro.....	145
2.2.3.	Proceso de origen .....	148
2.2.3.1.	Solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial .....	151
2.2.3.1.1.	Descripción .....	157
2.2.3.1.2.	Flujograma .....	163
2.2.3.1.3.	Registro.....	170
2.2.3.2.	Solicitud de verificación de origen .....	180
2.2.3.2.1.	Descripción .....	183
2.2.3.2.2.	Flujograma .....	188

	2.2.3.2.3.	Registro .....	195
2.2.4.		Proceso de supervisión de clasificación .....	201
	2.2.4.1.	Descripción .....	201
	2.2.4.2.	Flujograma.....	203
	2.2.4.3.	Registro .....	205
2.2.5.		Proceso de supervisión de valoración .....	206
	2.2.5.1.	Descripción .....	207
	2.2.5.2.	Flujograma.....	208
	2.2.5.3.	Registro .....	210
2.2.6.		Proceso de centralización.....	211
	2.2.6.1.	Descripción .....	211
	2.2.6.2.	Flujograma.....	212
	2.2.6.3.	Registro .....	214
2.2.7.		Proceso de revisión de jefatura .....	216
	2.2.7.1.	Descripción .....	216
	2.2.7.2.	Flujograma.....	217
	2.2.7.3.	Registro .....	219
2.2.8.		Perfiles de puestos .....	220
	2.2.8.1.	Clasificación.....	220
	2.2.8.2.	Valoración.....	221
	2.2.8.3.	Origen.....	223
	2.2.8.4.	Supervisor de clasificación .....	226
	2.2.8.5.	Supervisor de valoración .....	227
	2.2.8.6.	Jefatura.....	229
2.2.9.		Costos de la propuesta.....	233
3.		FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MÓDULO 2 DE LA UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA .....	235

3.1.	Datos históricos del módulo 2 .....	235
3.1.1.	Facturación de energía eléctrica .....	235
3.1.2.	Análisis de datos históricos .....	241
3.2.	Análisis de consumo actual de energía eléctrica .....	246
3.2.1.	Cantidad de equipos eléctricos .....	247
3.2.1.1.	Consumidores .....	247
3.2.1.2.	Estimación de tiempo de uso .....	251
3.2.2.	Cantidad de luminarias.....	251
3.2.2.1.	Estimación de tiempo de uso .....	252
3.2.2.2.	Medición de luminancia.....	256
3.2.3.	Estimación del consumo energético actual por hora .....	258
3.2.4.	Medidas para la reducción del consumo de energía eléctrica.....	260
3.2.5.	Propuesta de cambios en aparatos eléctricos ahorradores .....	261
3.2.6.	Campaña de concientización en el uso de energía eléctrica.....	265
3.3.	Evaluación de la propuesta .....	269
3.4.	Costos de la propuesta .....	273
4.	FASE DE DOCENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN.....	275
4.1.	Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	275
4.2.	Plan de capacitación .....	291
4.3.	Resultados de la capacitación-taller.....	293
4.4.	Costos de la propuesta .....	296

CONCLUSIONES .....	299
RECOMENDACIONES .....	301
BIBLIOGRAFÍA.....	303
APÉNDICES .....	305
ANEXO .....	307



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

1.	Valores institucionales.....	3
2.	Objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2018-2023 .....	4
3.	Estructura organizacional de la SAT .....	5
4.	Organigrama de la Intendencia de Aduanas .....	8
5.	Organigrama de la Unidad Técnica.....	9
6.	Bosquejo de la recepción de solicitudes en la Unidad Técnica.....	11
7.	Diagrama Ishikawa sobre la situación actual de Unidad Técnica.....	17
8.	Formato de Dictamen de clasificación arancelaria .....	25
9.	Flujograma del procedimiento para la solicitud de aforos en materia de clasificación de mercancías .....	39
10.	Cuadro de anexo para la respuesta de solicitud de aforo .....	44
11.	Flujograma del procedimiento para la emisión de providencia.....	49
12.	Formato de providencia de traslado a Laboratorio Químico Fiscal .....	53
13.	Formato de providencia de respuesta .....	57
14.	Formato de providencia para solicitud de ampliación de información ..	61
15.	Flujograma del procedimiento de emisión de dictamen en materia de clasificación de mercancías .....	65
16.	Formato de dictamen de clasificación arancelaria .....	70
17.	Flujograma del procedimiento de apoyo físico a otras unidades en materia de clasificación de mercancías.....	73
18.	Flujograma del procedimiento para la emisión de hojas de trámite en materia de clasificación de mercancías.....	81



19.	Formato de Hoja de trámite de traslado interno para la Unidad Técnica .....	87
20.	Formato de Hoja de trámite externa .....	88
21.	Procedimiento de respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización .....	97
22.	Respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización .....	102
23.	Procedimiento de emisión de opinión técnica en materia de valoración de mercancías por solicitud de Recursos y Resoluciones	107
24.	Emisión de Opinión técnica en materia de valoración de mercancías .....	113
25.	Flujograma del procedimiento de respuesta a solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas.....	120
26.	Providencia de respuesta a solicitud de verificación a posterior provenientes de las aduanas .....	125
27.	Procedimiento de respuesta de solicitud de aforo del Ministerio Público .....	130
28.	Oficio de respuesta de solicitud de aforo del Ministerio Público .....	133
29.	Flujograma de procedimiento de respuesta a solicitud de aforo de mercancías por medio de memorándum .....	136
30.	Solicitud de aforo por medio de Memorándum .....	138
31.	Flujograma del procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos .....	143
32.	Respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos ....	146
33.	Flujograma del procedimiento de solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen.....	164
34.	Flujograma del procedimiento de respuesta de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen por parte de DACE.....	167

35.	Flujograma del procedimiento de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen.....	168
36.	Oficio de solicitud de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial.....	172
37.	Providencia de traslado para que expediente pase a estatus de archivo temporal.....	174
38.	Solicitud de expediente bajo estatus de archivo temporal.....	175
39.	Providencia de respuesta cuando se otorga trato arancelario preferencial .....	176
40.	Dictamen cuando se niega el trato arancelario preferencial.....	177
41.	Flujograma del procedimiento de solicitud de verificación de origen ante la DACE .....	189
42.	Flujograma del procedimiento de respuesta de verificación de origen por parte de DACE .....	192
43.	Flujograma del procedimiento de emisión de opinión técnica por verificación de origen .....	193
44.	Formato de solicitud de verificación de origen ante la DACE.....	197
45.	Ejemplo de llenado del Formulario DACE para solicitud de verificación de origen .....	199
46.	Flujograma del proceso de supervisión de clasificación.....	204
47.	Proceso de supervisión de valoración.....	209
48.	Proceso de centralización de expedientes .....	213
49.	Formato de boleta de rechazo emitida por el centralizador.....	215
50.	Procedimiento de firma de jefatura de la unidad .....	218
51.	Control de documentos firmados por jefe de unidad.....	219
52.	Portada de entrega de documentación de los procesos de la Unidad Técnica .....	232

53.	Gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica (kWh/mes) en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018 – 2019.....	238
54.	Gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica (en Quetzales) en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018 - 2019.....	239
55.	Gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018 - 2019 .....	240
56.	Primer nivel amueblado del módulo 2 de Unidad Técnica .....	242
57.	Segundo nivel amueblado del módulo 2 de Unidad Técnica .....	243
58.	Techo en el módulo 2 de Unidad Técnica.....	244
59.	Espacio laboral en primer piso de módulo 2 de Unidad Técnica .....	245
60.	Desaprovechamiento de iluminación natural en segundo nivel de módulo 2 de Unidad Técnica .....	246
61.	Aparatos electrónicos de mayor frecuencia de utilización en la Unidad Técnica.....	247
62.	Luminarias de barras fluorescentes .....	252
63.	Foco incandescente.....	253
64.	Diagrama de Pareto.....	260
65.	Pérdidas de energía eléctrica en la producción de luz artificial .....	264
66.	Concientización en el uso de energía eléctrica mediante capacitación.....	265
67.	Exterior del foliar informativo repartido al personal sobre el correcto uso de energía eléctrica.....	266
68.	Interior del foliar informativo repartido al personal sobre el correcto uso de energía eléctrica.....	267
69.	Concientización del uso correcto de la energía eléctrica mediante entrega de trifoliales .....	268

70.	Concientización por medio de afiches en paredes e interruptores en módulo 2 de Unidad Técnica.....	268
71.	Resultados de la encuesta a los colaboradores sobre el uso de la energía en el módulo 2 de Unidad Técnica.....	269
72.	Porcentajes de detección de necesidades de capacitación .....	278
73.	Rango de conocimientos profesionales específicos del área.....	279
74.	Rango de conocimientos en el área de ética .....	280
75.	Rango de conocimientos en la administración del tiempo y recursos	281
76.	Rango de conocimientos en ortografía y redacción .....	282
77.	Rango de conocimientos en comunicación .....	283
78.	Rango de conocimientos en el área de computación.....	284
79.	Rango de conocimientos de trabajo en equipo .....	285
80.	Rango de conocimiento de misión, visión, valores y procedimientos.	286
81.	Rango de conocimientos en el manejo de estrés.....	287
82.	Rango de conocimientos en el área de inglés.....	288
83.	Herramienta 5 porqués.....	290
84.	Ejecución de plan de capacitación .....	293
85.	Modelo de la encuesta de evaluación de la capacitación-taller.....	294
86.	Resultados de la evaluación de la capacitación-taller .....	295
87.	Tarjeta de resumen de capacitación-taller .....	296

## TABLAS

I.	Entrevista no estructurada para recopilar datos.....	13
II.	Narrativa para la emisión de Opinión Técnica de la UTOSA.....	21
III.	Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación .....	32

IV.	Procedimiento para la respuesta a la solicitud de aforos en materia de clasificación de mercancías .....	36
V.	Instructivo de trabajo para respuesta de aforo en materia de clasificación .....	42
VI.	Procedimiento para la emisión de providencia .....	47
VII.	Instructivo de trabajo para formato de providencia de traslado hacia Laboratorio Químico Fiscal .....	51
VIII.	Instructivo de trabajo para formato de providencia de respuesta .....	54
IX.	Instructivo de trabajo para formato de providencia para solicitud de ampliación de información .....	59
X.	Procedimiento para la emisión de dictamen en materia de clasificación de mercancías .....	63
XI.	Instructivo de trabajo para formato de dictamen de clasificación..... arancelaria .....	68
XII.	Procedimiento de apoyo a otras unidades para revisión física en materia de clasificación de mercancías .....	72
XIII.	Instructivo de trabajo para la hoja de verificación para revisión física en materia de clasificación de mercancías .....	74
XIV.	Hoja de verificación para el procedimiento de revisión física en materia de clasificación de mercancías .....	76
XV.	Procedimiento para la emisión de hojas de trámite en materia de clasificación de mercancías .....	80
XVI.	Instructivo de trabajo para la hoja de trámite de traslado interno para la Unidad Técnica .....	82
XVII.	Instructivo de trabajo para la hoja de trámite externa .....	85
XVIII.	Procedimiento de respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización .....	95
XIX.	Hoja de verificación para procedimiento de respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización.....	100

XX.	Procedimiento de opinión técnica en materia de valoración de mercancías por solicitud de Recursos y Resoluciones .....	105
XXI.	Hoja de verificación para procedimiento de emisión de opinión técnica en materia de valoración de mercancías por solicitud de Recursos y Resoluciones.....	110
XXII.	Procedimiento de respuesta a solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas.....	118
XXIII.	Hoja de verificación para procedimiento de emisión de respuesta a solicitud de verificación a posterior provenientes de las aduanas.....	123
XXIV.	Procedimiento de respuesta a solicitud de aforo del Ministerio Público .....	128
XXV.	Hoja de verificación para oficio de respuesta de solicitud de aforo del Ministerio Público .....	131
XXVI.	Procedimiento de respuesta a solicitud de aforo de mercancías por medio de memorándum .....	134
XXVII.	Hoja de verificación para procedimiento de respuesta a solicitud de aforo de mercancías por medio de memorándum.....	137
XXVIII.	Procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos .....	141
XXIX.	Hoja de verificación para procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos .....	145
XXX.	Tratados de libre comercio y acuerdos parciales vigentes en Guatemala.....	149
XXXI.	Procedimiento de solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen.....	158
XXXII.	Procedimiento de respuesta de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen por parte de DACE .....	161
XXXIII.	Procedimiento de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen.....	162

XXXIV.	Hoja de verificación para procedimiento de solicitud de emisión de opinión técnica de trato arancelario preferencial.....	170
XXXV.	Procedimiento de solicitud de verificación de origen ante la DACE .....	183
XXXVI.	Procedimiento de respuesta de solicitud de verificación de origen por parte de DACE.....	186
XXXVII.	Procedimiento de emisión de verificación de origen por parte de DACE .....	187
XXXVIII.	Hoja de verificación para procedimiento de solicitud de verificación de origen ante la DACE .....	195
XXXIX.	Proceso de supervisión de clasificación .....	202
XL.	Hoja de verificación para supervisor de clasificación arancelaria .....	205
XLI.	Proceso de supervisión de valoración .....	207
XLII.	Hoja de verificación para supervisor de valoración.....	210
XLIII.	Proceso de centralización de expedientes.....	211
XLIV.	Hoja de verificación para el proceso de centralización .....	214
XLV.	Procedimiento de revisión de jefatura.....	216
XLVI.	Perfil de puesto propuesto para analista de clasificación arancelaria	220
XLVII.	Perfil de puesto propuesto para analista de valoración .....	222
XLVIII.	Perfil de puesto propuesto para analista de origen.....	224
XLIX.	Perfil de puesto propuesto para supervisor de clasificación .....	226
L.	Perfil de puesto propuesto para supervisor de valoración .....	228
LI.	Perfil de puesto propuesto para jefe de Unidad Técnica .....	229
LII.	Costos de la propuesta .....	233
LIII.	Consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en el año 2018 .....	236
LIV.	Consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en el año 2019 .....	237

LV.	Resumen de consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018-2019.....	240
LVI.	Estimación de tiempo de utilización por aparatos electrónicos .....	251
LVII.	Diagnóstico del estado de las luminarias tipo barra fluorescente el módulo 2 de la Unidad Técnica.....	253
LVIII.	Diagnóstico del estado de los focos incandescentes del módulo 2 de la Unidad Técnica.....	254
LIX.	Diagnóstico del estado de las bombillas led del módulo 2 de la Unidad Técnica .....	255
LX.	Consumo estimado de kilovatios-hora del total de las luminarias del módulo 2 de la Unidad Técnica.....	256
LXI.	Medición de luminancia en el módulo 2 de Unidad Técnica.....	257
LXII.	Estimación del consumo energético actual por hora del módulo 2 de Unidad Técnica .....	258
LXIII.	Aparatos que impactan en la utilización de energía eléctrica.....	259
LXIV.	Tabla comparativa tubos led y tubos fluorescentes .....	262
LXV.	Tabla de resumen de resultados de encuesta a colaboradores sobre el uso de la energía en el módulo 2 de Unidad Técnica.....	270
LXVI.	Consumo proyectado de kilovatios-hora para el cambio de luminarias del módulo 2 de la Unidad Técnica.....	271
LXVII.	Costos de la propuesta de ahorro de energía eléctrica.....	273
LXVIII.	Entrevista estructurada para diagnosticar necesidades de capacitación .....	275
LXIX.	Plan de capacitación para los colaboradores de Unidad Técnica .....	292
LXX.	Tabla de resumen de costos de la capacitación-taller .....	297





## LISTA DE SÍMBOLOS

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
<b><math>\Phi</math></b>	Flujo luminoso
<b>h</b>	Hora
<b>k</b>	Kilo
<b>kWh</b>	Kilovatio hora
<b>lm</b>	Lumen
<b>ms</b>	Milisegundos
<b>%</b>	Porcentaje
<b>P</b>	Potencia consumida por la fuente
<b><math>\eta</math></b>	Rendimiento luminoso
<b>Q</b>	Quetzal
<b>W</b>	Vatios



## GLOSARIO

<b><i>A posteriori</i></b>	Hecho o asunto se hace después de conocido su resultado o al final de su desarrollo.
<b>CAUCA</b>	Código aduanero uniforme centroamericano.
<b>DACE</b>	Dirección de Administración del Comercio Exterior.
<b>DAI</b>	Derecho arancelario a la importación.
<b>Debido proceso</b>	Principio legal por el cual el Estado debe respetar todos los derechos legales que posee una persona según la ley.
<b>Despacho aduanero</b>	Es el conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada y salida de mercancías del territorio nacional.
<b>LQF</b>	Laboratorio Químico Fiscal.
<b>Merceología</b>	Estudio de las mercancías.
<b>OMC</b>	Organización Mundial del Comercio.
<b>Prescribir</b>	Perder efectividad o valor (un derecho, una acción o una responsabilidad) por haber transcurrido el tiempo fijado por la ley.

<b>RECAUCA</b>	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
<b>Régimen aduanero</b>	Es el destino que tendrá una mercancía, el cual se especifica a través de un documento oficial.
<b>SGCE</b>	Sistema de gestión y control de expedientes.
<b>SOC</b>	Sección de Operativos Conjuntos.
<b>UTOSA</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.
<b>Valor en aduanas</b>	El valor en aduana es el resultado del valor de transacción, o precio pagado o por pagar por las mercancías, más los gastos efectuados en el extranjero, o incrementables.

## RESUMEN

Las actividades en la Unidad Técnica, consisten en el flujo de emisión de opiniones técnicas que se presenten ante el servicio aduanero en materia de clasificación, valoración y origen, como parte de los objetivos estratégicos y eje transversal del Plan Estratégico Institucional 2018-2023 del Programa de Modernización Integral Aduanera (MIAD) se tienen cuatro objetivos principales, los cuales se indican a continuación: aumentar la recaudación de manera sostenida, reducir las brechas de cumplimiento tributario, incrementar la eficiencia del servicio aduanero y fortalecer las capacidades de gestión institucional.

Debido a esto, se generará una herramienta útil para la retroalimentación entre las diferentes áreas involucradas en sus procesos, por medio de la documentación, flujogramas y otros documentos, estableciendo canales óptimos de comunicación tanto internos como externos, facilitando la realización de actividades e incrementando la competitividad de la unidad.

La documentación de sus procesos permitirá registrar todos sus pasos, de manera que todas las personas responsables de efectuarlos tengan claro qué deben hacer, cuándo hacerlo y la manera correcta de realizarlo, conseguirá la agilización en las gestiones debido a que se hace más fácil el seguimiento y realización de las labores evitando la ambigüedad, busca descubrir patrones de trabajo ineficaces y se planteará una propuesta para cada uno de estos casos buscando maneras efectivas de realizar estas actividades.



## **OBJETIVOS**

### **General**

Documentar los procesos administrativos de los expedientes en las áreas de clasificación, valoración y origen de la Unidad Técnica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

### **Específicos**

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual mediante herramientas de ingeniería.
2. Documentar los procesos que se realizan en la Unidad Técnica de acuerdo con la información recolectada.
3. Crear flujogramas para los diferentes procedimientos documentados.
4. Definir un plan de ahorro en el consumo de energía eléctrica para el módulo 2 de la Unidad Técnica.
5. Elaborar un plan de capacitación para los colaboradores de la Unidad Técnica, de acuerdo con lo detectado en el diagnóstico de necesidades de capacitación.





## INTRODUCCIÓN

La Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera forma parte del Departamento Operativo de la Intendencia de Aduanas en la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, como tal, es responsable de coordinar con las entidades del estado que participan en el despacho aduanero, las acciones que contribuyan a facilitar el comercio exterior, asimismo velar por el cumplimiento de la legislación aduanera vigente y los convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por Guatemala.

En la Unidad Técnica se reciben solicitudes de opinión por parte de las diferentes dependencias de SAT, así también solicitudes de entidades del Estado en materia de clasificación, valoración y origen, estas solicitudes tienen un plazo de prescripción y muchas veces un tiempo definido para resolverlas cuando se recibe una solicitud externa.

Una de las actividades más importantes que se deben realizar para lograr el éxito de cualquier sistema de gestión de calidad, es la documentación de sus procesos y procedimientos, esta acción ayuda visualizar cómo se realizan las actividades y tener claridad en cómo se deben realizar.

En la fase de servicio técnico profesional, a través de la documentación y el modelado del proceso de emisión de opiniones técnicas mediante procedimientos y flujogramas, se busca conocer la manera en que los colaboradores realizan sus actividades, así como reducir tiempos y lograr la agilización de los trámites administrativos que se generan en la unidad.

En la fase de investigación se diseñó un plan de ahorro del consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica, mediante un método sostenible que ejecutó la buena utilización de los equipos y luminarias, se llevó un registro de las prácticas actuales y se realizó un análisis de los procesos en los cuales se pudo disminuir la utilización de energía eléctrica.

En la fase de docencia, se presentó el diseño de un plan respecto a los temas deficientes detectados en el diagnóstico de necesidades de capacitación, esto ayudó a mejorar en estas necesidades que se estaban teniendo.

Siguiendo con esta línea, se ve la clara necesidad de la implementación de la documentación de procedimientos para así ayudar a organizar y estandarizar los procesos que se realizan y encaminar a la unidad al logro de sus objetivos.

# **1. GENERALIDADES DE LA UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA**

## **1.1. Descripción de la institución:**

La Superintendencia de Administración Tributaria, es una entidad estatal descentralizada, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, entre ellos se puede mencionar la aplicación de la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior, además está facultada para administrar el sistema aduanero de la República y facilitar el comercio exterior de conformidad con la ley y con los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala.

También establece mecanismos de verificación del valor en aduana, origen de mercancías, cantidad y clasificación arancelaria, con la finalidad de evitar la sobrefacturación o la subfacturación y lograr la correcta y oportuna tributación.<sup>1</sup>

### **1.1.1. Visión**

“Ser en el 2023 una Administración Tributaria renovada, efectiva y automatizada, a la vanguardia de las mejores prácticas de administración de tributos internos y los que gravan el comercio exterior”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Congreso de la República De Guatemala. *Decreto Número 1-98, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria*. Capítulo Único, artículo 3, inciso c).

<sup>2</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Plan Estratégico Institucional*. p.16.

### **1.1.2. Misión**

“Recaudar con transparencia y efectividad los recursos para el Estado, brindando servicios que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, con apego al marco legal vigente”.<sup>3</sup>

### **1.1.3. Valores**

Los valores de la institución apoyan la visión plasmada en el Plan Estratégico Institucional SAT 2018-2023 y dan forma a la misión y a la cultura de la organización, son los estándares que reflejan el comportamiento que se espera de cada funcionario y empleado de la institución, los valores considerados como indispensables se muestran en la figura 1.

---

<sup>3</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Plan Estratégico Institucional*. p.16.

Figura 1. Valores institucionales



Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria. *Plan Estratégico Institucional*. p. 18.  
<https://portal.sat.gob.gt/portal/descarga/2552/numeral-5-mision-y-objetivos-de-la-institucion/29686/mision-vision-objetivos-estrategicos-y-eje-transversal.pdf>. Consulta: enero de 2021.

#### 1.1.4. Objetivos

Los objetivos estratégicos materializan la estrategia, ya que establecen metas y se establecen mecanismos para evaluar su comportamiento, son los que determinan qué es lo realmente importante en su estrategia organizacional y tienen un tiempo determinado para lograrlos, el Plan Estratégico Institucional de

la SAT se rige bajo cuatro objetivos estratégicos, según se puede observar en la siguiente figura.

Figura 2. **Objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2018-2023**

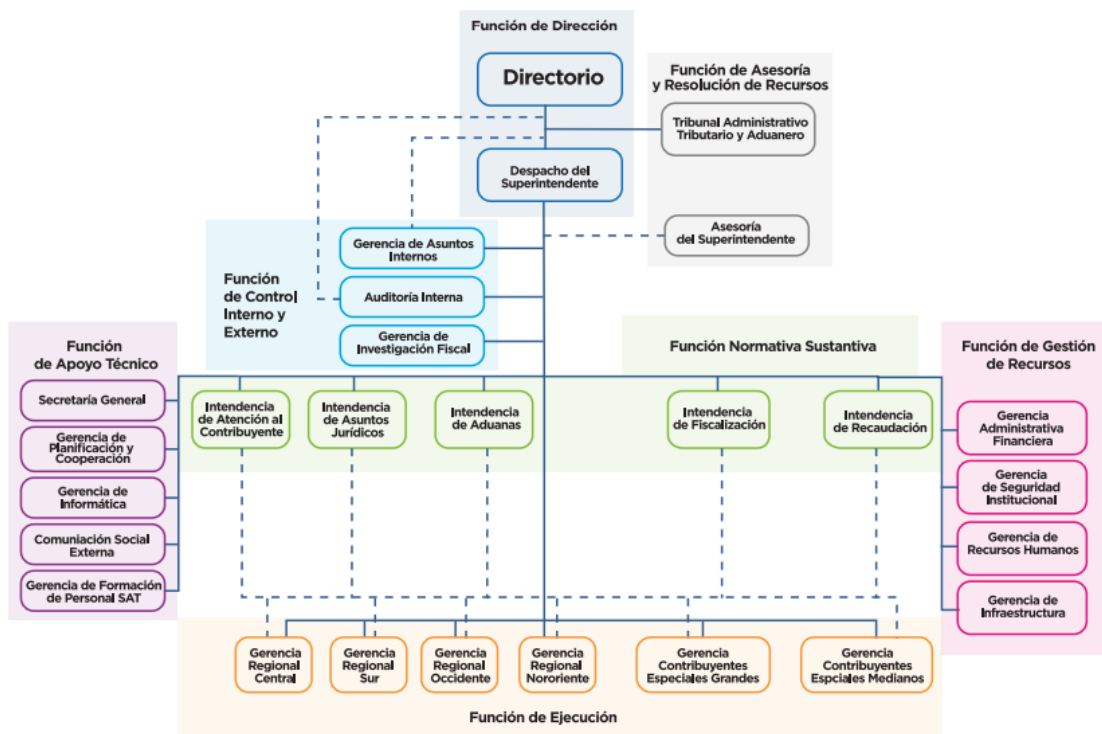


Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria. *Plan Estratégico Institucional*. p.20.  
<https://portal.sat.gob.gt/portal/descarga/2552/numeral-5-mision-y-objetivos-de-la-institucion/29686/mision-vision-objetivos-estrategicos-y-eje-transversal.pdf>. Consulta: enero de 2021.

### 1.1.5. Estructura organizacional

La estructura organizacional de la SAT se conforma de manera funcional, ya que el personal trabaja en las diferentes dependencias por medio de la especialización de las funciones que se requieren, que pueden ser: dirección; asesoría y resolución de recursos; control interno y externo; apoyo técnico; normativa sustantiva; gestión de recursos y de ejecución; y su organigrama se define como vertical.

Figura 3. Estructura organizacional de la SAT



Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria. *Plan Estratégico Institucional*. p.19.  
<https://portal.sat.gob.gt/portal/descarga/2552/numeral-5-mision-y-objetivos-de-la-institucion/29686/mision-vision-objetivos-estrategicos-y-eje-transversal.pdf>. Consulta: enero de 2021.



### **1.1.6. Funciones correspondientes al Departamento Operativo**

La Unidad Técnica pertenece al Departamento Operativo de la Intendencia de Aduanas. Las funciones correspondientes del Departamento Operativo según la Resolución número R-SAT-IA-001-2007 son:

- Planificar, coordinar, supervisar y controlar las operaciones de las aduanas, delegaciones de aduanas, almacenadoras, depósitos aduaneros, zonas francas y agencias de ZOLIC.
- Ejercer y controlar, en el ámbito de su competencia, las acciones en materia de prevención y actuación contra la defraudación y el contrabando aduanero.
- Coordinar con las entidades del Estado que participan en el despacho aduanero, las acciones que contribuyan a facilitar el comercio exterior y a combatir el contrabando y defraudación aduanera.
- Proponer a la Gerencia de Infraestructura las acciones necesarias para mejorar las instalaciones y equipos de las aduanas y delegaciones de aduanas del país.
- Gestionar las solicitudes de los usuarios del servicio aduanero que sean materia de su competencia.
- Otras funciones o actividades que en materia de su competencia le asigne el intendente de aduanas.

### **1.1.7. Funciones correspondientes a la Unidad Técnica**

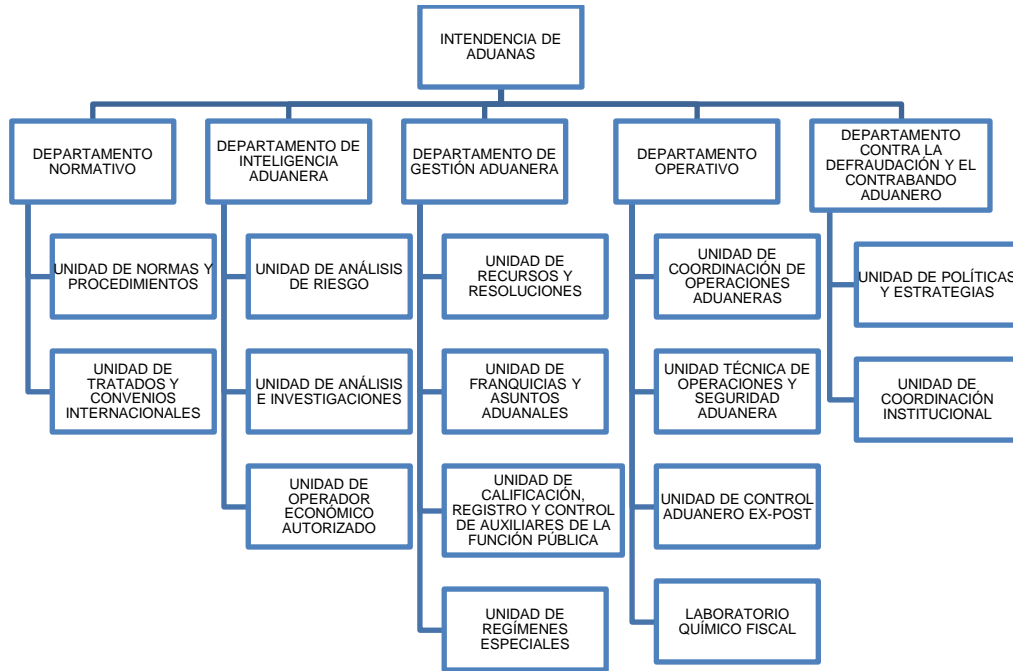
Las funciones correspondientes a la Unidad Técnica según la Resolución número R-SAT-IA-001-2007 son:

- Emitir dictámenes y opiniones en materia de valoración, clasificación y origen de mercancías, tanto a requerimiento de funcionarios o dependencias de la SAT como de autoridades externas, tales como el Ministerio Público, Organismo Judicial, y en su caso, a particulares que lo soliciten por escrito.
- Dar seguimiento al cierre de las operaciones en los distintos regímenes aduaneros.
- Coordinar con la Gerencia de Seguridad Institucional la prestación de servicios de seguridad dentro de los recintos aduaneros.
- Cumplir y verificar que se cumplan, en el ámbito de su competencia, las normas contenidas en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su reglamento, leyes y reglamentos, acuerdos y disposiciones que rigen la materia aduanera o estén relacionados con ella.
- Administrar las mercancías caídas en abandono y realizar las subastas cuando corresponda disponer de ellas.

### **1.1.8. Organigrama de la Intendencia de Aduanas**

La Unidad Técnica pertenece al Departamento Operativo, que a su vez pertenece a la Intendencia de Aduanas, su organigrama es vertical y su estructura organizacional es funcional, ya que su organización reúne en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, de acuerdo con sus funciones.

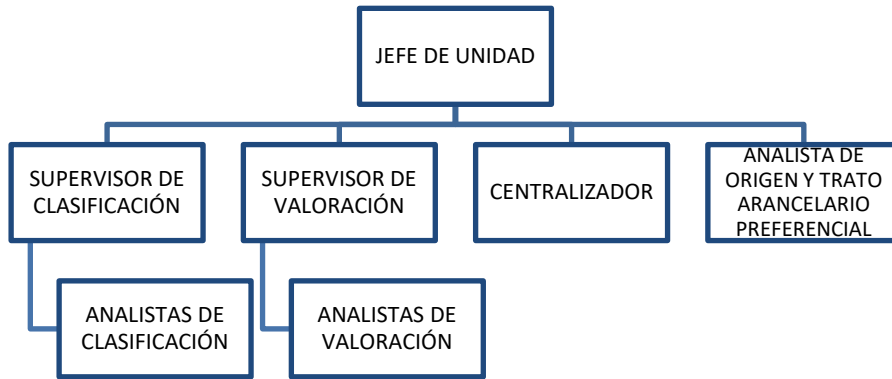
Figura 4. Organigrama de la Intendencia de Aduanas



Fuente: elaboración propia, utilizando Visio 2013.

En el caso de la Unidad técnica, su trabajo se lleva a cabo por medio de la especialización de las funciones que se requieren, por eso se define como una estructura funcional y su organigrama es vertical.

Figura 5. **Organigrama de la Unidad Técnica**



Fuente: elaboración propia, utilizando Visio 2013.



## 2. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EXPEDIENTES EN EL ÁREA DE CLASIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ORIGEN DE LA UNIDAD TÉCNICA, PERTENECIENTE A LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

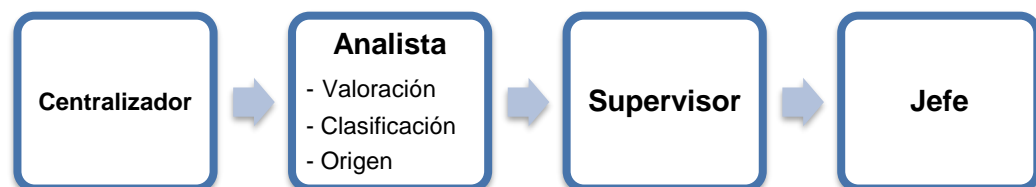
### 2.1. Diagnóstico de la situación actual de la Unidad Técnica

A continuación, se muestra el diagnóstico realizado en la Unidad Técnica.

#### 2.1.1. Mapa de procesos

El centralizador recibe las solicitudes y las traslada al analista según el requerimiento, al finalizar la solicitud, el analista lo traslada a un supervisor y luego pasa al jefe de unidad.

Figura 6. **Bosquejo de la recepción de solicitudes en la Unidad Técnica**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.1.2. Análisis Ishikawa**

Para diseñar el diagrama de Ishikawa se siguieron los siguientes pasos:

- Se definió el problema a tratar, el cual es que existen procedimientos, sin embargo, no son tan específicos para cada una de las labores que se realizan.
- Se estableció que el efecto a analizar es la dificultad para el cumplimiento de las metas establecidas. Debido a que la meta de evacuación de expedientes ingresados versus los evacuados es del 85 %.
- Se determinaron las categorías para agrupar las causas, utilizando las 6 M del diagrama causa y efecto: materiales, métodos, maquinaria, medio ambiente, mano de obra y medición.
- Se realizó una reunión con el jefe interino y algunas personas representantes de cada área de la unidad (clasificación, valoración y origen) para realizar una entrevista no estructurada con el fin de conocer todas las posibles causas del problema.

Se enfocaron las preguntas a cada categoría de las 6 M de la siguiente forma:

- Maquinaria: haciendo referencia a la infraestructura, herramientas y maquinaria que se necesitan para resolver los expedientes, los cuales conducen al cumplimiento de las metas, en este caso, las preguntas se hicieron en torno a lo que involucrará la información que apoye a la realización de los análisis.
- Materiales: insumos que se necesitan para resolver los expedientes, las preguntas se realizaron de acuerdo con lo que involucra la información que contienen los expedientes para realizar los respectivos análisis.

- Mano de obra: se consideraron aspectos asociados al trabajo del personal y también relacionados a la evacuación de los expedientes.
- Medio ambiente: se tomaron en cuenta el entorno y el ambiente laboral en el que trabajan los analistas.
- Métodos: se observó la forma en la que los analistas desarrollan sus actividades y los procesos en que trabajan.
- Medición: se averiguó si existen métricas para evaluar el progreso del trabajo en la evacuación de los expedientes.

La información fue obtenida por medio de entrevistas no estructuradas hacia los analistas de la Unidad Técnica y jefe interino de la unidad, así también por medio de la observación y datos históricos de la recepción de expedientes, indicadores de gestión y análisis de las solicitudes y documentos emitidos.

Tabla I. **Entrevista no estructurada para recopilar datos**

<b>PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>
<b>MAQUINARIA</b>
<p>1. ¿Cuenta con el equipo adecuado para la realización de sus tareas? Sí</p> <p>2. ¿Los programas informáticos son adecuados para la realización de los expedientes? Los análisis se realizan en un procesador de texto, cada analista lo realiza de acuerdo con la información que se dispone, debido a esto, se puede caer en errores humanos al digitar la información del contribuyente o los números de expediente.</p> <p>3. ¿Los programas con que dispone son adecuados para dar respuesta a los expedientes? Generalmente sí, lo que a veces atrasa es que hay documentos que no están subidos en el archivo electrónico, entonces se tiene una demora en solicitar, encontrar o volver a realizar el documento.</p> <p>4. ¿Se tiene algún formato o modelo para realizar los expedientes? El documento de respuesta como tal no, existe un documento ya proporcionado como el formato de dictamen que está en el procedimiento. Para los lineamientos, nos reunimos como equipo de clasificación, valoración u origen y seguimos las indicaciones del jefe de unidad o el supervisor, no obstante, la forma de responder puede ir variando según se necesite.</p>



Continuación de la tabla I.

<b>MATERIALES</b>
<p>1. ¿La información que se recibe para el análisis de expedientes es suficiente? Generalmente sí, pero hay muchos casos en los que no.</p> <p>2. ¿Qué se debe hacer en caso de no recibir la información necesaria? Se remite el expediente a la dependencia de SAT que solicitó el análisis, para que esta solicite al importador o su representante la información que se requiere, luego la envía a la dependencia SAT y ellos la remiten a la Unidad Técnica cuando falta información. En algunos casos lo que falta es el análisis del Laboratorio Químico Fiscal ya que ellos determinan las características de la mercancía con un respaldo científico para apoyar la opinión del analista.</p> <p>3. ¿Se puede avanzar sin tener esta información? No.</p>
<b>MANO DE OBRA</b>
<p>1. ¿Existe alguna dificultad para la evacuación de los expedientes? Sí, una de ellas es la falta de personal, lo cual provoca alta carga laboral, realizar otras tareas que surgen por el área o que se necesitan de apoyo, lo cual provoca estrés. Además, actualmente no se dispone de un mensajero en la unidad, vienen mensajeros de la oficina central, pese a esto, no vienen todos los días y eso dificulta la recepción y entrega de los documentos y aún más cuando se necesita enviar o recibir algún documento de urgencia.</p> <p>2. ¿Qué se hace en estos casos? Esperar a que programen de las oficinas centrales a un mensajero o pedir de favor a algún compañero de otra área que va para las oficinas centrales.</p> <p>3. ¿Cuándo fue la última capacitación que recibió? Esta respuesta es variable para cada analista, estas son programadas por la Gerencia de Formación de Personal y es constante.</p> <p>4. ¿Cree que la capacitación que le han brindado relacionada a sus funciones es suficiente para las tareas que realiza? Por el momento sí, aunque siempre es bueno aprender.</p> <p>5. ¿Considera que la documentación actual de los procedimientos contiene los lineamientos para que alguien de nuevo ingreso pueda desempeñar totalmente sus funciones? Existen procedimientos, pero existe el inconveniente que son muy generales para los procesos y existen conocimientos técnicos que debe poseer que no están en los procedimientos.</p>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>
<p>1. ¿Considera que tiene suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual? Cada analista se toma el tiempo necesario para resolver cada expediente, ya que por la naturaleza del trabajo es responsabilidad de cada analista la respuesta que se brinda, no obstante, por la carga laboral y la asignación de múltiples tareas, estos se acumulan y esto ocasiona estrés y complicación para cumplir con las tareas asignadas ya que se tiene una meta asignada a la Unidad.</p>

Continuación de la tabla I.

<b>MÉTODOS</b>
1. ¿Existe una planificación general de actividades habituales? No, debido a que existe diversidad de casos a analizar. 2. ¿Se lleva un control de las respuestas que emiten? Por el momento no. 3. ¿Existe una planificación de actividades fuera de las habituales? No, los jefes son quienes delegan estas actividades por la necesidad que surge, debido a esto no se realiza una planificación como tal. 4. ¿Usted realiza alguna planificación de sus actividades? No, por la carga laboral. 5. ¿Conoce cómo se programan sus actividades? La asignación de los expedientes lo realiza el centralizador.
<b>MEDICIÓN</b>
1. ¿Se realiza seguimiento al trabajo realizado por los analistas? Es complicado debido a que muchas veces trabajan de corrido un expediente cuando cuentan con toda la información necesaria, para los casos en que envía los expedientes a otras áreas, se dificulta el seguimiento del mismo ya que la respuesta depende de las otras áreas y no del analista. 2. ¿Considera que las actividades fuera de las cotidianas al trabajo afectan el desempeño laboral en los analistas? No todos los analistas realizan este tipo de actividades, pero sí afecta que el analista no se dedique únicamente a la resolución de expedientes.

Fuente: elaboración propia, con base en trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Las preguntas realizadas arrojaron la siguiente información para la elaboración del diagrama Ishikawa:

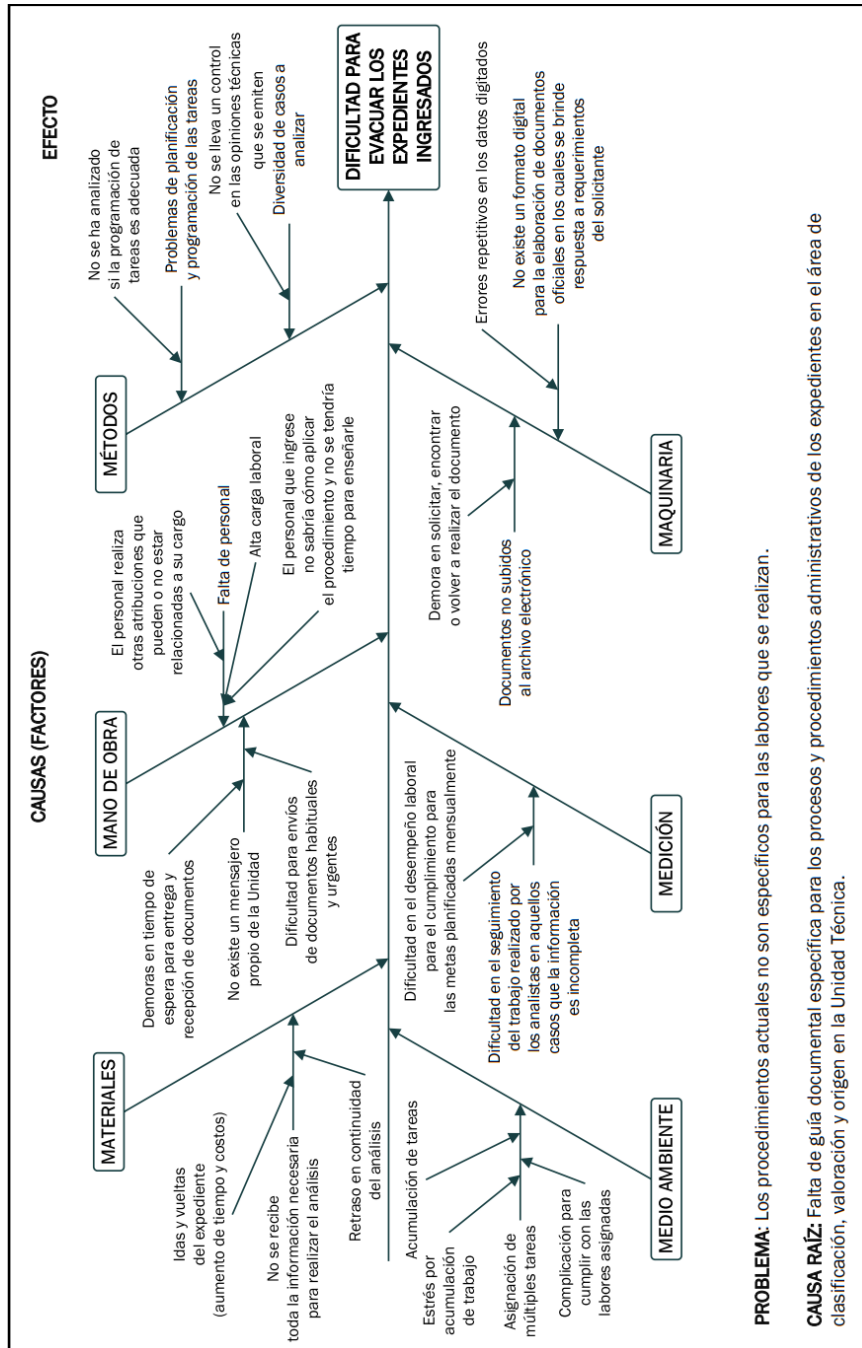
- **Maquinaria:** no existe una forma digital de evitar cometer errores continuos en el ingreso de datos del importador, no están subidos los documentos al archivo electrónico, lo que ocasiona demoras en solicitar, encontrar o volver a realizar el documento.
- **Materiales:** no se recibe toda la información necesaria para el análisis, existe retraso en la continuidad de este, aumento de tiempo en estas situaciones.
- **Mano de obra:** no existe mensajero para la Unidad, lo que dificulta los envíos de documentos, demoras en tiempo de espera para entrega y

recepción de documentos, falta de personal, alta carga laboral, personal nuevo no conoce cómo aplicar el procedimiento correctamente, personal realiza otras atribuciones relacionadas o no a su trabajo.

- Medio ambiente: asignación de múltiples tareas, acumulación de tareas, estrés por acumulación de trabajo, complicación de tareas asignadas.
- Métodos: problemas de planificación de tareas, no se ha analizado programación, diversidad de casos a analizar, no se lleva control de emisión de opiniones.
- Medición: dificultad de seguimiento de trabajo, dificultad de desempeño laboral para el cumplimiento de las metas mensuales.

Las respuestas se conectaron a cada categoría con flechas a la columna vertebral del diagrama.

Figura 7. Diagrama Ishikawa sobre la situación actual de Unidad Técnica



Fuente: elaboración propia, con base en datos recabados, utilizando Visio 2013.

A continuación, se detalla el problema, efecto y la causa raíz:

- Problema: existen procedimientos, sin embargo, no son tan específicos para cada una de las labores que se realizan.
- Efecto: dificultad para el cumplimiento de las metas establecidas por medio de la evacuación de los expedientes.
- Causa raíz: falta de guía documental específica para los procesos y procedimientos administrativos de los expedientes en el área de clasificación, valoración y origen en la Unidad Técnica.

La representación gráfica que mostró el diagrama Ishikawa de las causas permitió conocer a profundidad el origen del problema y se utilizó para orientar la toma de decisiones con el fin de solventar cada uno de estos factores, los cuales se llegó a determinar que se pueden solventar de manera general con el levantamiento de la documentación de los procedimientos administrativos de los expedientes en la Unidad Técnica.

Mediante la aplicación de herramientas de ingeniería, levantamiento de documentación, flujogramas, hojas de verificación, entre otros, se espera lograr uniformidad en la emisión de las respuestas y un mejor control para los mandos altos y medios, así como proporcionar herramientas a los analistas de la Unidad para cumplir con sus funciones, tomando en cuenta la legislación vigente y los reglamentos establecidos.

Esto evitará las idas y vueltas de los expedientes, lo cual implica aumento de tiempo en las respuestas y con ello se evitarán costos de mano de obra,

también de esta manera al encontrar otros inconvenientes relacionados a las actividades cotidianas que causan atrasos, se proporcionará una propuesta.

### **2.1.3. Procedimientos actuales**

Los procedimientos, marco legal y documentos que sustentan las actuaciones en la Unidad Técnica se detallan en las siguientes páginas.

#### **2.1.3.1. Descripción**

- PR-IAD/DNO-PE-12: Procedimiento para la emisión de opinión técnica de la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera, perteneciente a la Intendencia de Aduanas. El cual se encuentra dentro del proceso de gestiones o autorizaciones especiales. El objetivo es dar a conocer al personal de la Unidad Técnica, la forma como se debe de proceder para la emisión de una opinión técnica.
- PR-SAT-PO-02: Procedimiento de verificación *a posteriori*. Dentro del proceso de Gestión Posterior de la Intendencia de Fiscalización/Intendencia de Aduanas. Su objetivo es establecer los lineamientos para la coordinación entre las Intendencias de Aduanas y Fiscalización, a fin de que se realice la identificación y programación de fiscalización de segmentos específicos de operaciones de comercio exterior, que representen riesgo en el pago de las obligaciones aduaneras, tributarias formales y sustantivas.
- PR-IAD/DNO-PO-13: Procedimiento para la recepción, manejo y devolución de muestras, el cual se encuentra dentro del proceso de Gestión posterior de la Intendencia de Aduanas. Su finalidad es proveer a

la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera y al Laboratorio Químico Fiscal, la normativa y narrativa necesaria para la recepción, manejo devolución de muestras de mercancías, que ingresan a dichas unidades.

Dentro del marco legal y documentos relacionados a estos procedimientos, se pueden mencionar los siguientes:

- Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1985.
- Resolución número 223-2008 (COMIECO-XLIX) del Consejo de Ministros de Integración Económica, que aprueba el Código Aduanero Uniforme Centroamericano CAUCA. Publicada en Acuerdo Ministerial número 469-2008 del Ministerio de Economía.
- Resolución número 224-2008 (COMIECO-XLIX) del Consejo de Ministros de Integración Económica, que aprueba el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano RECAUCA. Publicada en Acuerdo Ministerial número 471-2008 del Ministerio de Economía.
- Resolución número 156-2006 del Consejo de Ministros de Integración Económica Centroamericana (COMIECO-EX) que aprobó el Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías y Anexo. Publicada en Acuerdo número 0385- 2006 del Ministerio de Economía.
- Tratado General de Integración Económica Centroamericana. Aprobado en Decreto número 1435 del Congreso de la República.

- Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano que contiene el Arancel Centroamericano de Importación (anexo A). Aprobado en Decreto Ley número 146-85 del Jefe de Estado. Y las enmiendas a la nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de mercancías que se van incorporando.
- Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994.

#### 2.1.4. Procesos actuales

Para los procesos involucrados en emisión de opinión técnica se describe la siguiente descripción:

Tabla II. **Narrativa para la emisión de Opinión Técnica de la UTOSA**

No.	Actividad	Responsable
1.	Recibe solicitud de opinión o dictamen técnico.	Centralizador de expedientes UTOSA
2.	Recibe solicitud y determina, si requiere análisis químico. Si requiere análisis físico químico, traslada al Laboratorio Químico Fiscal y continúa en actividad 3. De lo contrario, continúa en actividad 4.	Técnico o analista de la Unidad Técnica.
3.	Realiza análisis físico-químico de acuerdo con la mercancía que se trate y traslada a la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.	Analista del Laboratorio Químico Fiscal
4.	Realiza análisis y determina si la información es suficiente, de ser así continúa en la actividad No. 6. En caso contrario devuelve expediente al centralizador.	Analista de la Unidad Técnica
5.	Traslada el expediente a la unidad solicitante, para que proporcione más información o documentación.	Centralizador de expedientes
6.	Emite opinión técnica y traslada el expediente al jefe de la Unidad.	Analista de la Unidad Técnica



Continuación de la tabla II.

7.	Revisa opinión del analista, y de no aprobar devuelve expediente al analista para su corrección, actividad 6. Si aprueba opinión traslada expediente al analista para que lo traslade al centralizador.	Jefe de la Unidad Técnica.
8.	Devuelve expediente a la unidad que realizó la consulta, y archiva documentación.	Centralizador de expedientes UTOSA

Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria, *PR-IAD/DNO-PE-12, Procedimiento para la emisión de opinión o dictamen técnico de la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.*

Si el personal de la UTOSA considera que no cuenta con los elementos suficientes para emitir una opinión o dictamen técnico, debe emitir respuesta de conformidad con lo siguiente:

- Se trasladarán por medio de providencia cuando se recibieron por medio del SGCE.
- Se enviarán por medio de memorando cuando la solicitud es realizada por una dependencia de la SAT.
- Se responderán por medio de oficio cuando la solicitud es realizada por autoridad competente externa a la SAT.

#### **2.1.4.1. Clasificación**

La clasificación arancelaria es un proceso que consiste en asignar un código numérico creado por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) a las mercancías. Su objetivo es identificar las mercancías que se importan y exportan para fijar impuestos, obligaciones y derechos.

En la Unidad Técnica estas solicitudes llegan debido al recurso administrativo en materia aduanera, en donde se debe emitir un dictamen o providencia en donde indique la correcta clasificación arancelaria de la mercancía, para ello el analista de clasificación debe revisar el expediente y analizar los documentos proporcionados por el importador por medio del auxiliar de la función pública (agente de aduanas) que sustenten lo declarado.

#### **2.1.4.1.1. Descripción**

A la solicitud de opinión o dictamen técnico por clasificación arancelaria se debe adjuntar muestra certificada de la mercancía (cuando sus características físicas lo permitan y se disponga de la misma), conforme al procedimiento para la extracción de muestras, PR-IAO/DNO-DE-04 y describir en la solicitud la información siguiente:

- Nombre técnico del producto, nombre comercial del producto, nombre científico del producto, si fuera el caso, descripción y características del producto, lo más detalladas posibles, usos y aplicaciones, función única o múltiple que desempeña el producto y funciones alternativas, diferentes o complementarias, si fuera el caso.

De manera complementaria a la información de la norma anterior y de acuerdo con el tipo de mercancía (sobre todo cuando no sea posible la presentación de la muestra), previo a solicitar la opinión o dictamen técnico, se debe requerir al importador en los casos que sea posible, cualquier información que se considere idónea para complementar la descripción de la mercancía, entre otras las siguientes:

- Fichas técnicas; catálogos que identifiquen a la mercancía y sus funciones básicas. (No son necesarios los catálogos de instalación, mantenimiento y precaución); información relacionada que permita identificar la materia constitutiva del producto; composición química, si fuera el caso; fotografías; planos; esbozos; diagramas; nombre de la empresa fabricante y de ser posible: dirección postal, dirección, correo electrónico, página web y teléfono.

Cuando los elementos determinantes de una clasificación arancelaria exijan la práctica de un análisis físico u opinión técnica merceológica, se debe requerir el mismo al Laboratorio Químico Fiscal, del Departamento Operativo de la Intendencia de Aduanas, considerando para el efecto la materia constitutiva de acuerdo con los criterios de clasificación establecidos en el Sistema Arancelario Centroamericano SAC (por materia constitutiva, por función o diseño, por aplicación de ambos).

Para la elaboración del dictamen de clasificación arancelaria la UTOSA utilizará el formato descrito en el anexo 1 del procedimiento PR-IAD/DNO-PE-12.

Figura 8. Formato de Dictamen de clasificación arancelaria

ANEXO 1

**CSAT**

DIRECTORIO GENERAL DE ADUANAS

DICTAMEN DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA

<b>Dictamen No:</b> 000-00	Número de Declaración de Mercancías: Exp. No.	Fecha: 00 00 00	Aduana Solicitante:
		NIT:	

Nombre comercial de la mercancía
Descripción de la mercancía:
Diferencia arancelaria entre lo declarado y lo dictaminado:
Conclusión:

<b>Fracción Arancelaria declarada</b>	-	-	-	-	-	-	-
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---

<b>Fracción Arancelaria dictaminada</b>	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---

Base Legal para la Clasificación Reglas Generales de Interpretación Nos. 1 y 6 del Sistema Arancelario Centroamericano, contenidos en el Acuerdo Ministerial No. 419-2011 del Ministerio de Economía.  
Nota: El presente dictamen tiene validez únicamente para esta importación.

(f) \_\_\_\_\_ (f) \_\_\_\_\_  
Vo. Bo. (f) \_\_\_\_\_

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
GOBIERNO DE PUERTO RICO

*Este documento es una COPIA CONTROLADA, sin embargo, la reproducción total o parcial del mismo se considera una COPIA NO CONTROLADA*

Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria. *Procedimiento PR-IAD/DNO-PE-12, procedimiento para la emisión de opinión o dictamen técnico de la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.*

### 2.1.4.2. Valoración

Se realiza a través de las normas de valoración del Acuerdo (GATT de 1994), en donde se calcula el valor en aduana de las mercancías tomando en cuenta los factores que se pactaron en la negociación de la importación.

Las solicitudes llegan a la Unidad Técnica debido al recurso administrativo en materia aduanera, en donde el analista de valoración debe emitir un dictamen o providencia en donde indique la correcta valoración de mercancías, para ello debe revisar el expediente y analizar los documentos proporcionados por el importador por medio del auxiliar de la función pública (agente de aduanas) que sustenten lo declarado.

#### **2.1.4.2.1. Descripción**

Para la emisión de dictamen u opinión técnica, el solicitante debe especificar las características siguientes:

- Marca, modelo, serie o catálogo de fabricante, fichas técnicas, país de origen, estado de las mercancías (nuevas o usadas), unidad de medida (pieza, kilogramos, litros, entre otros), cantidad. En el caso de contenedores vacíos, se debe indicar la fecha de fabricación de este, tamaño y si son secos o refrigerados.

A la solicitud de deben adjuntar cuando corresponda los documentos siguientes:

- Manuales del usuario, revistas especializadas y otros documentos que permitan establecer la naturaleza de las mercancías.
- Fotografías con alta resolución visible y legible que permita identificar los detalles de las mercancías objeto de valoración en caso no sea posible obtener una muestra de esta.
- Todo documento o prueba de cualquier naturaleza, que permita realizar un análisis comparativo de las mercancías.

Para la elaboración del dictamen de valoración aduanera la UTOSA utilizará el formato de dictamen, establecido en el manual de elaboración de documentos administrativos IN-SGE-01, emitido por la Secretaría General.

#### **2.1.4.3. Origen**

El origen de las mercancías es uno de los factores más importantes para determinar la política comercial y, por tanto, el tratamiento aduanero que se va a aplicar a una mercancía en una operación de comercio exterior, principalmente en el momento de la importación.

La normativa aduanera de importación de cualquier país aplica diferentes medidas de política comercial (protección arancelaria, restricciones a la importación, controles y requisitos técnicos, entre otros), a una misma mercancía según cuál sea su país de origen.

Existe una diferencia entre origen y procedencia: el origen será el país donde ha sido fabricada o elaborada una mercancía (algo equivalente similar a la nacionalidad en el caso de las personas) mientras que la procedencia alude exclusivamente al punto de origen del transporte que ha traído las mercancías a un país. A efectos aduaneros lo relevante es el país de origen.

En segundo lugar, cabe diferenciar entre el origen preferencial y no preferencial. Una mercancía con origen preferencial va a tener un tratamiento arancelario y aduanero más beneficioso en el momento de su importación en el país de destino (arancel reducido o nulo, menos restricciones y controles, entre otros).

A diferencia de una mercancía con origen no preferencial (arancel normal, restricciones aplicadas a cualquier país de origen, entre otros), en virtud de tener un acuerdo comercial entre el país de origen y el de destino (importación) en el caso de tratamiento arancelario convencional (acordado, convenido, recíproco).

#### **2.1.4.3.1. Descripción**

Cuando se trate solicitudes de verificación de origen o solicitudes de opinión técnica sobre denegación de trato arancelario preferencial, la UTOSA debe solicitarlas a la Dirección de Administración de Comercio Exterior (DACE) del Ministerio de Economía (MINECO), por ser el ente responsable de la administración de los acuerdos comerciales vigentes para el Estado de Guatemala.

Cuando se reciba respuesta del Ministerio de Economía MINECO, la UTOSA, debe emitir el dictamen u opinión correspondiente y trasladarlo a quien lo solicitó y de corresponder a una verificación *a posteriori* debe proceder conforme el procedimiento para la verificación *a posteriori* PR-SAT-PO-02.

Para la elaboración del dictamen de trato arancelario preferencial la Unidad Técnica utilizará el formato de dictamen, establecido en el manual de elaboración de documentos administrativos IN-SGE-01, emitido por la secretaria general.

#### **2.1.4.4. Centralización**

La labor de centralizar la realiza una persona, encargada de la recepción, control, resguardo y traslado de expedientes, documentos, muestras y todo lo relacionado con las funciones de la unidad en materia de documentos.

#### **2.1.4.4.1. Descripción**

No se cuenta con un procedimiento específicamente para la labor de centralización, sin embargo, se hace referencia a los procedimientos PR-IAD/DNO-PO-13<sup>4</sup> y PR-IAD/DNO-PE-12<sup>5</sup>.

#### **2.1.4.5. Revisión de documentos emitidos por analistas**

Esta labor la realizan los supervisores, quienes se encargan de corregir o dar su visto bueno a los documentos realizados por los analistas.

#### **2.1.4.5.1. Descripción**

En la revisión de la emisión de opiniones técnicas el personal que se ve involucrado es el/la supervisora(a) del área de clasificación o valoración y el/la jefa de unidad.

Actualmente se cuenta con una supervisora de clasificación y existe un puesto vacante para supervisor de valoración. Para el área de origen no se cuenta con un supervisor(a), ya que por el momento es una persona la que se encarga de las solicitudes que ingresan a origen y otra para cubrir las funciones cuando se requiere.

Carecer de documentación para los procesos administrativos ha causado que se tenga dificultad para el cumplimiento de las metas determinadas en la

---

<sup>4</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Procedimiento para la recepción, manejo y devolución de muestras (PR-IAD/DNO-PO-13)*.

<sup>5</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Procedimiento para la emisión de opinión técnica de la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera (PR-IAD/DNO-PE-12)*.



evacuación de los expedientes ingresados en la unidad, ya que, a pesar de contar con ciertos procedimientos, no existen metodologías en la forma de trabajar.

## **2.2. Propuesta de la documentación de los procesos administrativos de los expedientes en el área de clasificación, valoración y origen de la Unidad Técnica perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria**

En esta sección se presenta la propuesta final de la documentación de los procesos administrativos de los expedientes en las áreas de clasificación, valoración y origen de la Unidad Técnica. Para la propuesta se realizó la delimitación de los procesos que se efectúan en la unidad, los cuales son: clasificación, valoración y origen, estos se detallan en las páginas siguientes.

### **2.2.1. Proceso de clasificación**

La clasificación arancelaria es un proceso que consiste en asignar un código numérico creado por la Organización Mundial de Aduanas<sup>6</sup> (OMA) a las mercancías objeto de comercio internacional. Su objetivo es identificar las mercancías que se importan y exportan para fijar impuestos, obligaciones y derechos.

Quienes solicitan comúnmente opinión técnica de clasificación a la Unidad Técnica son las siguientes áreas:

- Aduanas del país.

---

<sup>6</sup> Organización Mundial de Aduanas. *Convención del Sistema Armonizado*. Artículo 1, inciso c). [http://www.wcoomd.org/en/topics/nomenclature/instrument-and-tools/hs\\_convention.aspx](http://www.wcoomd.org/en/topics/nomenclature/instrument-and-tools/hs_convention.aspx). Consulta: febrero 2021.

- Dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
  - Sección de Operativos Conjuntos de la Intendencia de Fiscalización.
  - Unidad de Investigaciones Especiales; Inteligencia Aduanera; Unidad Contra la Defraudación y Contrabando Aduanero y Unidad de Recursos y Resoluciones pertenecientes a la Intendencia de Aduanas.
  - Unidad de Remates (desde la fecha 12 de octubre de 2019, existe una resolución en la que indica que la unidad pasa a ser una sección, por lo que ya no solicitan opinión técnica debido a que dentro de sus funciones está el determinar la valoración y clasificación de las mercancías).<sup>7</sup>
- Dependencias externas a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
  - Ministerio Público por medio de sus respectivas fiscalías.
  - Organismo Judicial.

Es indispensable poseer conocimientos de Merceología, la cual es la ciencia que estudia la naturaleza u origen, composición o función de todas las cosas muebles susceptibles o no de comercio y, conforme a ella, poder llegar a la clasificación arancelaria.


---

<sup>7</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Resolución SAT-IAD-0013-2019*, artículo 2, punto 3.


Tabla III. **Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación**

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL PROCESO DE CLASIFICACIÓN</b></p>	<p align="center"><b>ITR-UTO-001-2021 Hoja 1 de 3</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OBJETIVO</b> Estandarizar los procedimientos para dar respuesta a las solicitudes de requerimientos en materia de clasificación arancelaria.</li>   <li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal de la Unidad Técnica perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), específicamente a los analistas del área de Clasificación arancelaria.</li>   <li>• <b>REFERENCIAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA).</li> <li>○ Reglas generales para la interpretación 1 a la 6 del Sistema Arancelario Centroamericano.</li> <li>○ Arancel Centroamericano de Importación, constituido por el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) y los correspondientes Derechos Arancelarios a la Importación (DAI).</li> <li>○ Notas Explicativas del Sistema Armonizado.</li> <li>○ Criterios técnicos emitidos por la Organización Mundial de Aduanas (OMA).</li> </ul> </li>   <li>• <b>NORMAS GENERALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La clasificación está determinada legalmente por el texto de partida y por las notas de sección o de capítulos.</li> <li>○ El código numérico del S.A.C. está representado por diez dígitos que identifican: los dos primeros, al capítulo; los dos siguientes, a la partida, el tercer par, a la subpartida y los cuatro últimos, al inciso arancelario. (Cuando el 9° o 10° dígito es mayor que cero, entonces se trata de un inciso arancelario con apertura centroamericana).</li> <li>○ Los textos auxiliares en materia técnica de clasificación a aplicar son: notas explicativas y criterios técnicos emitidos por la Organización Mundial de Aduanas (OMA).</li> </ul> </li> </ul>		

Continuación de la tabla III.

 SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL PROCESO DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>ITR-UTO-001-2021 Hoja 2 de 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se debe utilizar el Sistema Arancelario Centroamericano vigente al año de importación de la mercancía.</li><li>○ Importaciones del 2016 y años anteriores declaran en la 5ta enmienda, es decir a 8 dígitos a nivel centroamericano.</li><li>○ Importaciones del 2017 al 2021 declaran siempre a 10 dígitos con 6ta enmienda a nivel centroamericano.</li><li>○ De conformidad con el Acuerdo Ministerial del Ministerio de Economía se establece el listado de aranceles aplicables para las importaciones procedentes de los Estados Unidos de América bajo el contingente arancelario, estarán exentos de los derechos arancelarios a la importación, el cual se actualiza anualmente.</li><li>○ Si en la determinación de clasificación arancelaria cambia de DAI y existe incremento de aranceles se realiza Dictamen técnico.</li><li>○ Si no cambia de DAI y no existe incremento de aranceles se realiza una Providencia.</li><li>○ La mercancía clasificada en las secciones XVI a la XXI no requiere traslado para análisis al LQF debido a que este tipo de mercancías se clasifican en estas secciones de acuerdo con su función, por lo tanto, no hay un análisis físico químico que realizar.</li></ul>		

Continuación de la tabla III.

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL PROCESO DE CLASIFICACIÓN</b></p>	<p align="center"><b>ITR-UTO-001-2021 Hoja 3 de 3</b></p>
<p align="center"><b>LISTADO DE ANEXOS DEL INSTRUCTIVO</b></p>		
<p align="center"><b>TIPO DE ANEXO: IDENTIFICACIÓN DEL ANEXO</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO NOMBRE DEL ANEXO</b></p>	
<p>ANX-ITR-UTO-001-2021</p>	<p>Formato de Cuadro anexo de respuesta a aforo en materia de clasificación</p>	
<p>ANX- ITR -UTO-002-2021</p>	<p>Formato de Providencia de traslado hacia Laboratorio Químico Fiscal</p>	
<p>ANX- ITR -UTO-003-2021</p>	<p>Formato de Providencia de respuesta</p>	
<p>ANX- ITR -UTO-004-2021</p>	<p>Formato de Providencia para solicitud de ampliación de información</p>	
<p>ANX- ITR -UTO-005-2021</p>	<p>Formato de Dictamen de clasificación arancelaria.</p>	
<p>ANX- ITR -UTO-006-2021</p>	<p>Formato para Hoja de verificación para revisión física en materia de clasificación de mercancías</p>	
<p>ANX- ITR -UTO-007-2021</p>	<p>Formato para Hoja de trámite de traslado interno para la Unidad Técnica</p>	
<p>ANX- ITR -UTO-008-2021</p>	<p>Formato para Hoja de trámite de traslado externo para la Unidad Técnica</p>	

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.1.1. Aforos**

El aforo que se realizó a las mercancías en una Aduana se traslada hacia la Unidad Técnica, lo que solicitan es que se determine un valor para este listado de mercancías (el proceso de valorar las mercancías lo realiza el área de valoración en la Unidad Técnica), sin embargo, previo a la actividad de valorar, se debe determinar la correcta clasificación de las mercancías para conocer los Derechos Arancelarios a la Importación (DAI), el cual depende de la clasificación, por esta razón pasa primero por el área de clasificación.

En el cuadro de anexo para la respuesta de solicitud de aforo que se muestra en la figura 10, se debe colocar el año de la presentación de la(s) declaración(es) como encabezado de separación de cada sección, este dato es importante, ya que como se mencionó anteriormente, de acuerdo al año de la aceptación de las mercancías se utiliza la 5ª enmienda (8 dígitos) o la 6ª enmienda (10 dígitos), como es común que existan varias declaraciones, y que en cada declaración se pueden analizar diferentes líneas, cada número representa la separación de cada declaración.

Se debe consignar el porcentaje de DAI al inciso arancelario determinado (en el caso de los dictámenes), ya que esto facilitará posteriormente al área de valoración la obtención de este porcentaje para los cálculos de tributos.

Los dictámenes se deben acompañar de una hoja de trámite que se muestra más adelante brindando más detalle de su elaboración en las figuras 13,16 y 19.

### 2.2.1.1.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento para dar respuesta a la solicitud de aforos en materia de clasificación de mercancías.

Tabla IV. **Procedimiento para la respuesta a la solicitud de aforos en materia de clasificación de mercancías**

 <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DE AFOROS EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT).	
<b>UNIDAD:</b>	UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA.	
<b>ÁREA:</b>	CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS.	
<b>INICIA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES	<b>FINALIZA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES	
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de clasificación	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de clasificación	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa a centralizador sin confirmar, de lo contrario confirma y continúa en paso 4.
4	Analista normativo de clasificación	Determina si la solicitud requiere de algo adicional con lo que no se cuenta para continuar con el análisis. Si la solicitud requiere una ampliación de la información o un análisis físico químico, continúa al paso 5. De lo contrario continúa en paso 6.
5	Analista normativo de clasificación	Realiza una providencia dirigida a la unidad encargada, plasmando los detalles necesarios, firma y sella y traslada a centralizador paso 22.

Continuación de la tabla IV.

6	Analista normativo de clasificación	Revisa los anexos del memorándum para visualizar la fecha de aceptación de las mercancías con la finalidad de analizar las declaraciones que se encuentran dentro del período previo a la prescripción según indican los Artículos 223 y 224 del RECAUCA. Si existieran, marca las declaraciones que quedan fuera del análisis por haber prescrito.
7	Analista normativo de clasificación	Revisa cómo fue declarada la mercancía en la declaración de mercancías y factura, de existir un Certificado de ensayo emitido por Laboratorio Químico Fiscal, el analista de clasificación lo analiza para conocer las características esenciales de la mercancía.
8	Analista normativo de clasificación	Investiga en diversos medios como Internet, sobre la mercancía, que significa o de que se constituye la materia declarada, utiliza lo anexo a la declaración de mercancías como folletos técnicos, diseños o diagramas que ayuden a corroborar si está correctamente clasificado, así como los conocimientos profesionales propiamente del analista.
9	Analista normativo de clasificación	Busca en el SAC el inciso arancelario declarado de la mercancía objeto de análisis, realizando Merceología.
10	Analista normativo de clasificación	Si está correctamente clasificado o no existe cambio de derecho arancelario a la importación (DAI) dirigirse al paso 13, si no está correctamente clasificado continúa en el paso 11.
11	Analista normativo de clasificación	Cuando existe un cambio de Derecho Arancelario a la Importación (DAI) se procede a realizar un dictamen por cada cambio refiriendo el certificado de ensayo si existe, llenando los datos del formato de dictamen en formato de una hoja electrónica.
12	Analista normativo de clasificación	Terminados los dictámenes los revisa, tomando en consideración colocar a 8 dígitos la clasificación arancelaria de los que van en la 5ta enmienda y a 10 dígitos los que pertenecen a la 6ta enmienda, los firma y sella.
13	Analista normativo de clasificación	Determinados los incisos arancelarios para cada mercancía, el analista procede a consolidarlos en el archivo de la hoja de datos para conformar el nuevo Anexo.
14	Analista normativo de clasificación	Realiza providencia indicando lo determinado en el análisis y firma y sella.



Continuación de la tabla IV.

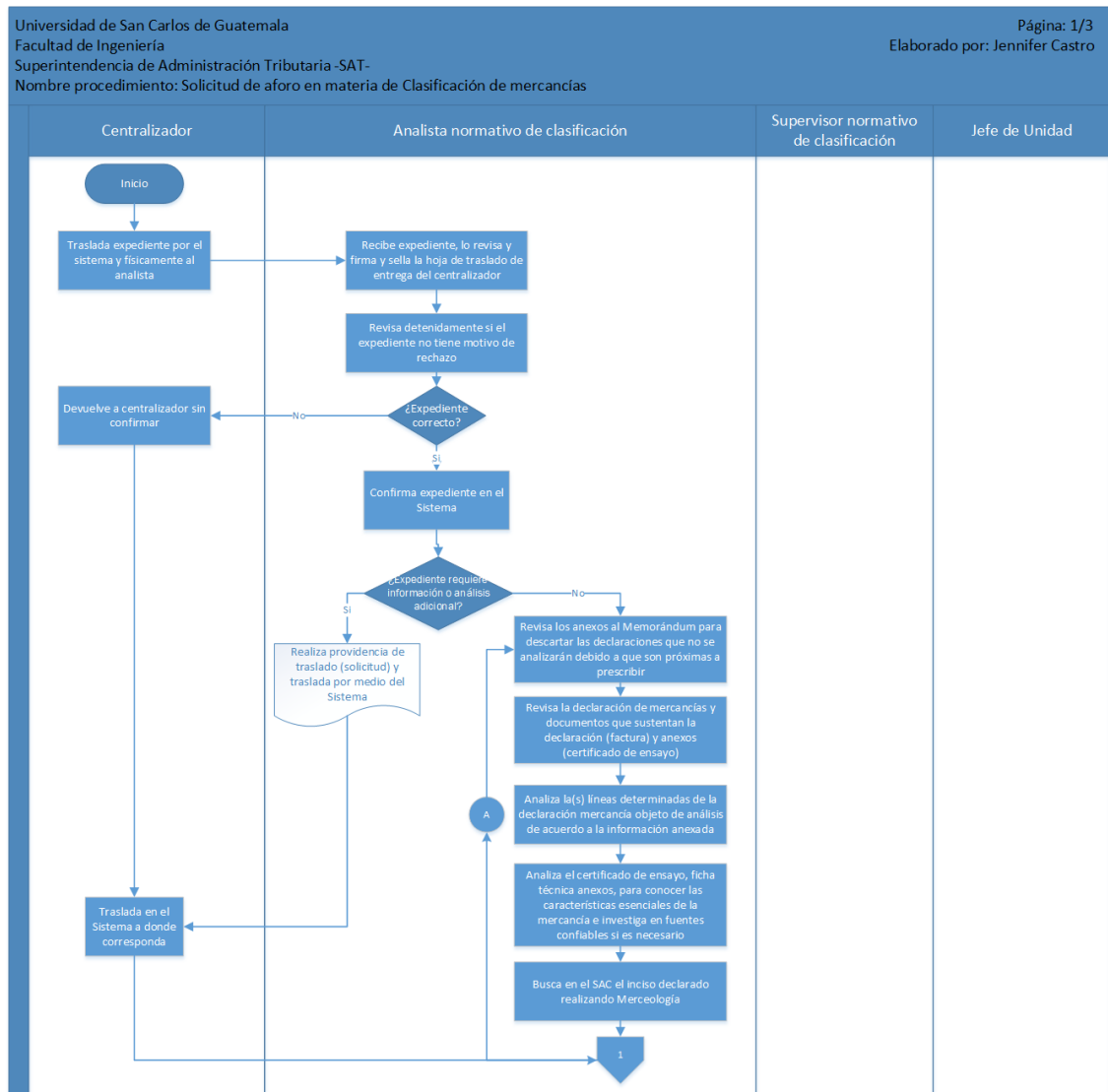
15	Analista normativo de clasificación	Traslada al supervisor normativo de clasificación.
16	Supervisor normativo de clasificación	Revisa los documentos trasladados por el analista (dictámenes, providencias, documentos de respaldo). Si todo está correcto firma y sella dictámenes si existen y la providencia y devuelve lo trasladado al analista, de lo contrario agrega con lapicero las correcciones que debe realizar y lo devuelve al analista.
17	Analista normativo de clasificación	Recibe los documentos. Si el análisis al ser devuelto está correcto continúa al paso 18. Si está incorrecto por errores ortográficos o gramaticales los arregla y regresa al paso 10. Si está incorrecto por error de análisis regresa al paso 6 o en donde le haya indicado el supervisor.
18	Analista normativo de clasificación	Traslada al jefe de Unidad.
19	Jefe de Unidad	Revisa los documentos trasladados por el analista (dictámenes, providencias). Si todo está correcto firma los documentos y devuelve lo trasladado al analista (continúa al paso 20), de lo contrario agrega con lapicero las correcciones que debe realizar y lo devuelve al analista.
20	Analista normativo de clasificación	Recibe los documentos. Si el análisis al ser devuelto está correcto continúa en paso 21. Si está incorrecto por errores ortográficos o gramaticales los arregla y regresa al paso 10. Si está incorrecto por error de análisis regresa a donde el jefe le haya indicado o al paso 6.
21	Analista normativo de clasificación	Si en el análisis existe dictamen, el analista debe realizar una hoja de trámite para solicitar al centralizador el traslado del expediente a un analista de valoración, si no existe continúa al paso 22.
22	Analista normativo de clasificación	Traslada a centralizador por medio del sistema SCGE.
23	Centralizador	Recibe expediente y traslada a la Unidad correspondiente. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

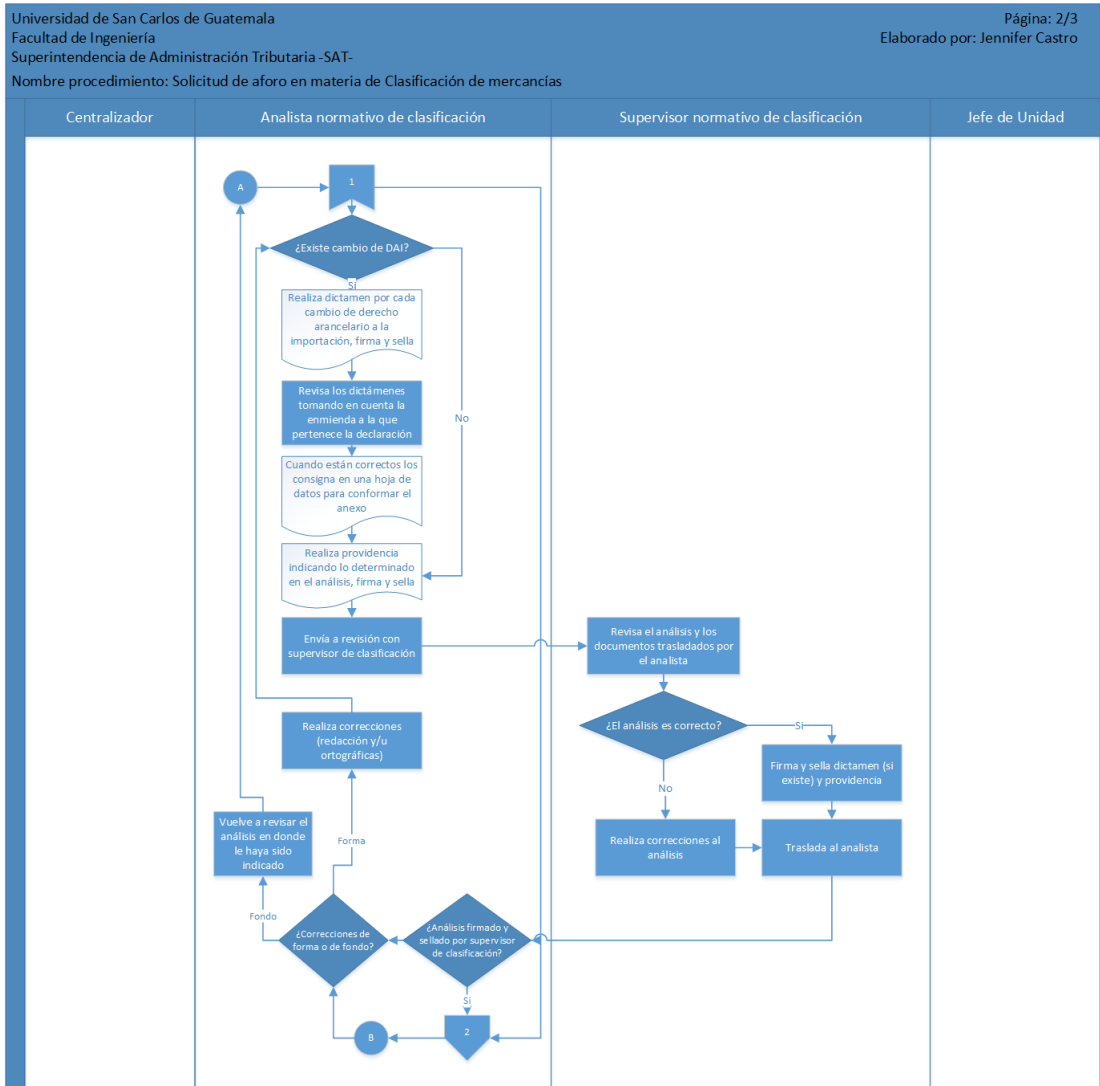
### 2.2.1.1.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar respuesta a la solicitud de aforos en materia de clasificación de mercancías.

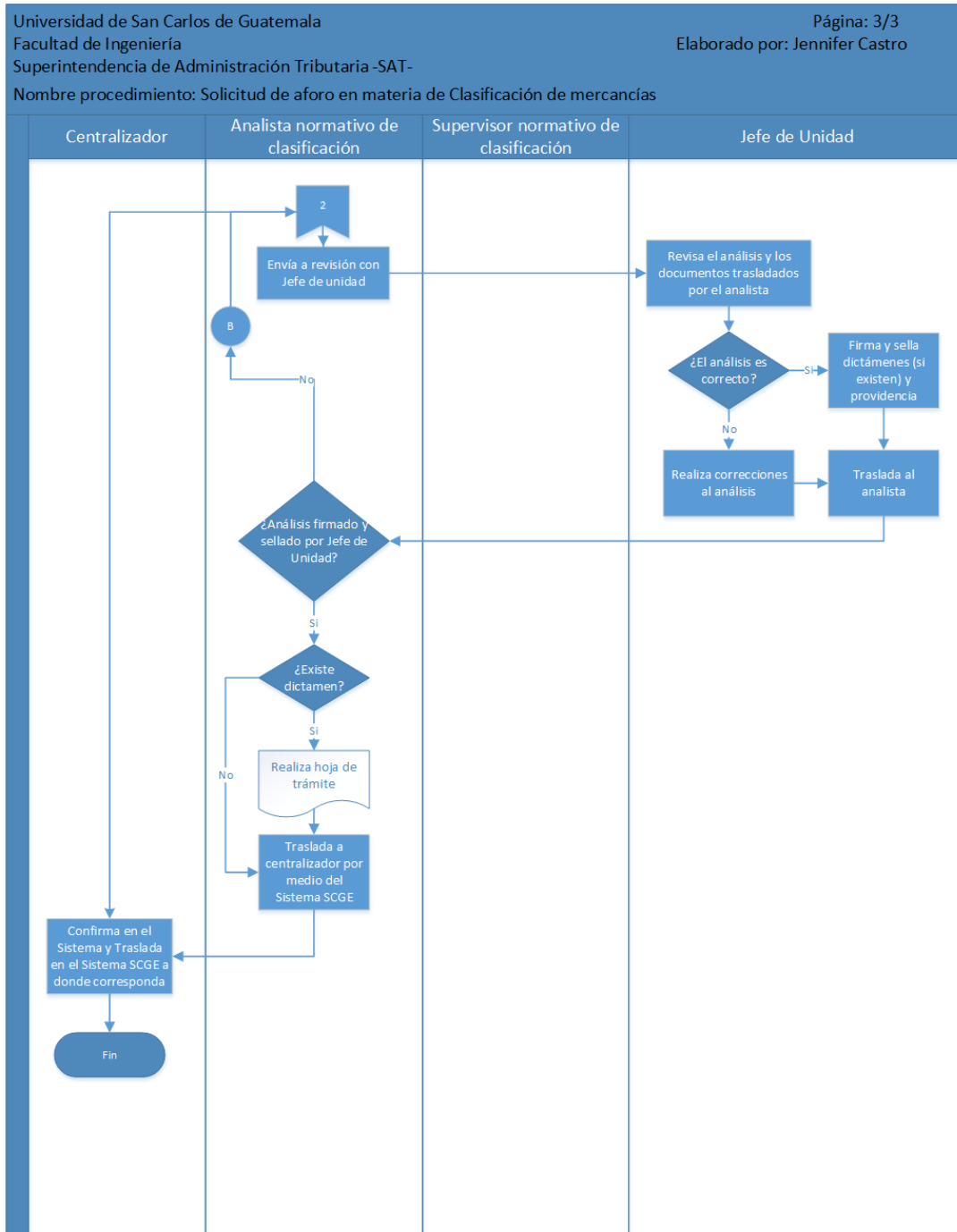
Figura 9. **Flujograma del procedimiento para la solicitud de aforos en materia de clasificación de mercancías**



Continuación de la figura 9.



Continuación de la figura 9.



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.


### 2.2.1.1.3. Registro

A continuación, se muestra el instructivo de trabajo para el personal del área de clasificación para dar respuesta al aforo en materia de clasificación.

Tabla V. **Instructivo de trabajo para respuesta de aforo en materia de clasificación**


	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA CUADRO ANEXO DE RESPUESTA A AFORO EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>ANX-ITR-UTO-001- 2021 Hoja 1 de 2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado del formato de aforo.</li><li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal del área de Clasificación arancelaria de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria.</li><li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE CUADRO ANEXO PARA LA RESPUESTA DE SOLICITUD DE AFORO</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Contribuyente: consignar en el caso de personas naturales, nombres y apellidos del importador; en el caso de personas jurídicas, llenar con el nombre de la razón social o denominación social del importador.</li><li>○ NIT del importador: ingresar el número de identificación tributaria de la razón social o denominación social del importador, en el caso de personas naturales, colocar el del importador.</li><li>○ Llenar el cuadro según se indica en las siguientes columnas:</li><li>○ Año: colocar el año correspondiente a la aceptación de la declaración.</li><li>○ Declaración: colocar el número de orden de la declaración.</li><li>○ Línea: colocar el número de línea correspondiente a la mercancía en la declaración.</li></ul></li></ul>		

Continuación de la tabla V.

 SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA CUADRO DE RESPUESTA A AFORO EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>ANX-ITR-UTO- 001-2021 Hoja 2 de 2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Inciso arancelario declarado: colocar el inciso arancelario que declaró el importador.</li><li>○ Fecha: colocar la fecha de aceptación de la declaración de la mercancía en análisis.</li><li>○ Régimen: colocar el régimen de importación en que el declarante sometió las mercancías.</li><li>○ Descripción según la declaración: indica el nombre de la mercancía según fue consignada en la declaración.</li><li>○ Inciso arancelario determinado: colocar el inciso arancelario determinado, si hubo alguna diferencia se escribe el inciso arancelario, si no hubo diferencia entre el inciso arancelario declarado y el determinado colocar el texto: "EL MISMO".</li><li>○ % DAI: Colocar el porcentaje de derechos arancelarios a la importación que fueron determinados según el año del Arancel Centroamericano de Importación.</li><li>○ Dictamen número: colocar el correlativo de dictamen.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>FORMATO DE CUADRO DE RESPUESTA A AFORO EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN</b></li></ul> <p>Se presenta en la figura 10, cuadro de anexo para la respuesta de solicitud de aforo.</p>		

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 10. Cuadro de anexo para la respuesta de solicitud de aforo



**CUADRO ANEXO DE DICTÁMENES**

CONTRIBUYENTE: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_

AÑO 20__									
No.	DECLARACIÓN	LÍNEA	INCISO ARANCELARIO DECLARADO	FECHA	RÉGIMEN	DESCRIPCIÓN SEGÚN LA DECLARACIÓN	INCISO ARANCELARIO DETERMINADO	% DAI	DICTAMEN NÚMERO
1									
2									

AÑO 20__									
No.	DECLARACIÓN	LÍNEA	INCISO ARANCELARIO DECLARADO	FECHA	RÉGIMEN	DESCRIPCIÓN SEGÚN LA DECLARACIÓN	INCISO ARANCELARIO DETERMINADO	% DAI	DICTAMEN NÚMERO
1									
2									

Página 1 de 1  
 Intendencia de Aduanas  
 PRO-000-00-000000  
 BBBB/bbbb

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.1.2. Providencias

Es un documento que sirve para emitir una respuesta y/o traslado de una solicitud que proviene de otra dependencia de SAT. En el sistema de control y gestión de expedientes (SCGE) se solicita el correlativo de providencia para un expediente en específico, en este mismo sistema se anexa la providencia al expediente con la cantidad de folios que son utilizados. Los casos que pueden surgir para emitir una providencia son:

- Solicitar más información para realizar el análisis, esto puede ser debido a que en la solicitud que se recibe, no se especifica claramente que se solicita, o por falta de información.
- Trasladar a Laboratorio Químico Fiscal para solicitar análisis de la mercancía.
  - Si la solicitud contiene muestra se obtiene Certificado de ensayo de la muestra presentada.
  - Cuando no existe muestra sino información técnica, se obtiene Opinión técnica merceológica.
  - En ambos casos (con muestra o sin ella) se obtiene Dictamen de clasificación arancelaria.
- Se realiza al terminar el análisis de clasificación arancelaria para emitir una respuesta:
  - Se indica que no hubo cambio de inciso arancelario.
  - Se indica que se realizó el análisis para enviarlo a donde corresponde para continuar el trámite.

En las figuras 19 y 20 se presentan los formatos propuestos, los cuales se detallan a continuación:

En el formato se coloca el título del formato, el número de expediente y providencia, seguido por el encabezado de la institución, la fecha en letras y el asunto, seguido de una sección en donde se deben consignar los datos del importador o contribuyente y el destino hacia dónde se traslada.

En el formato de traslado a Laboratorio Químico Fiscal (figura 12) se colocaron los dos primeros motivos más comunes por las cuales se realizan providencias hacia LQF, sin embargo, también se incluyó otro motivo en donde se debe especificar. Luego se debe escribir el nombre de la mercancía según



aparece en la factura a la cual se refiere la providencia, y se incluyen los datos del acta, las muestras y observaciones que se requieran.

Para el formato de providencia de respuesta (figura 13), se marca hacia donde se traslada y se escribe el nombre del documento al cual hace referencia la respuesta a la solicitud. Los siguientes datos se llenan conforme a la mercancía, se escribe la línea que aparece en la declaración, la descripción y si corresponde, se coloca la clasificación y el número de ensayo.

Aparece una tabla para detallar la conclusión, tomando como base la información del Certificado de ensayo, el inciso declarado y el determinado. Si existe Dictamen de clasificación arancelaria, se marca en la casilla y se llena según corresponda en los cuadros de abajo. En la segunda página se llena la información de la base legal, asimismo la información de las muestras según sea el caso.

En el formato de solicitud de ampliación de información (figura 14) se debe procurar indicar la información y documentos que se requieren para poder realizar el análisis, siendo lo principal conocer la información técnica que explique la materia constitutiva de la mercancía (de qué está hecha), cuál es su uso o función y su carácter esencial, asimismo llenar la información de las muestras.

### 2.2.1.2.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento para la emisión de providencia en materia de clasificación de mercancías.

Tabla VI. **Procedimiento para la emisión de providencia**

 <b>PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE PROVIDENCIA</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT).	
<b>UNIDAD:</b>	UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA	
<b>ÁREA:</b>	CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS	
<b>INICIA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES		<b>FINALIZA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de clasificación	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de clasificación	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa a centralizador sin confirmar en el Sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa al paso 4.
4	Analista normativo de clasificación	Determina si la solicitud requiere de un análisis adicional, que puede ser ampliación de información o un análisis físico químico, de ser así continúa en el paso 7, si no lo requiere continúa con el análisis y en el paso 5.
5	Analista normativo de clasificación	Realiza análisis de clasificación arancelaria de acuerdo con lo que se solicita.
6	Analista normativo de clasificación	Realiza providencia de traslado indicando lo determinado en el análisis, se dirige al paso 8.
7	Analista normativo de clasificación	Realiza providencia de traslado indicando en el documento lo que se solicita, si es para LQF generalmente se agrega el número de declaración, líneas de la declaración a analizar y descripción de la muestra y empaque en que se traslada, entre otra información relevante para el análisis que se solicita.

Continuación de la tabla VI.

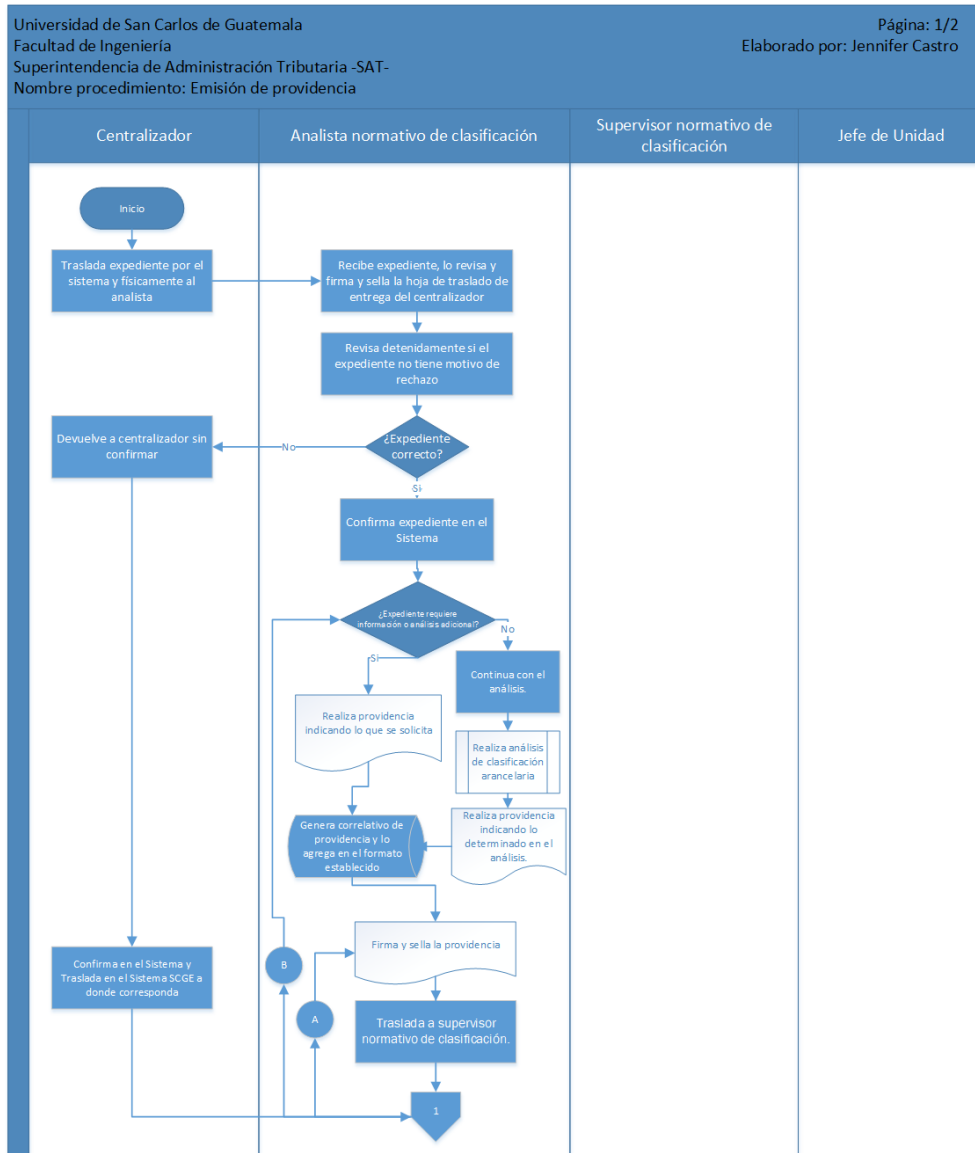
		Si es ampliación de información se detalla lo que se requiere o lo que no se comprende en la solicitud.
8	Analista normativo de clasificación	Genera correlativo de providencia por medio del sistema SCGE y dicho número se agrega en el formato de providencia establecido.
9	Analista normativo de clasificación	Firma y sella la providencia.
10	Analista normativo de clasificación	Traslada al supervisor normativo de clasificación.
11	Supervisor normativo de clasificación	Revisa los documentos trasladados por el analista. Si todo está correcto, firma y sella y devuelve lo trasladado al analista, de lo contrario agrega con lapicero las correcciones que debe realizar y lo devuelve al analista.
12	Analista normativo de clasificación	Recibe los documentos. Si el análisis al ser devuelto está correcto continúa al paso 13. Si está incorrecto por errores ortográficos o gramaticales los arregla y regresa al paso 9. Si está incorrecto por error de análisis, regresa al paso 4 o en donde le haya indicado el supervisor.
13	Analista normativo de clasificación	Traslada al jefe de Unidad.
14	Jefe de Unidad	Revisa los documentos trasladados por el analista, si todo está correcto firma los documentos y devuelve lo trasladado al analista, continúa al paso 15, de lo contrario agrega con lapicero las correcciones que debe realizar y lo devuelve al analista.
15	Analista normativo de clasificación	Recibe los documentos. Si el análisis al ser devuelto está correcto continúa al paso 16. Si está incorrecto por errores ortográficos o gramaticales los arregla y regresa al paso 9. Si está incorrecto por error de análisis regresa a donde el jefe le haya indicado o al paso 4.
16	Analista normativo de clasificación	Traslada a centralizador por medio del sistema SCGE.
17	Centralizador de expedientes	Recibe expediente y traslada a la Unidad correspondiente. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

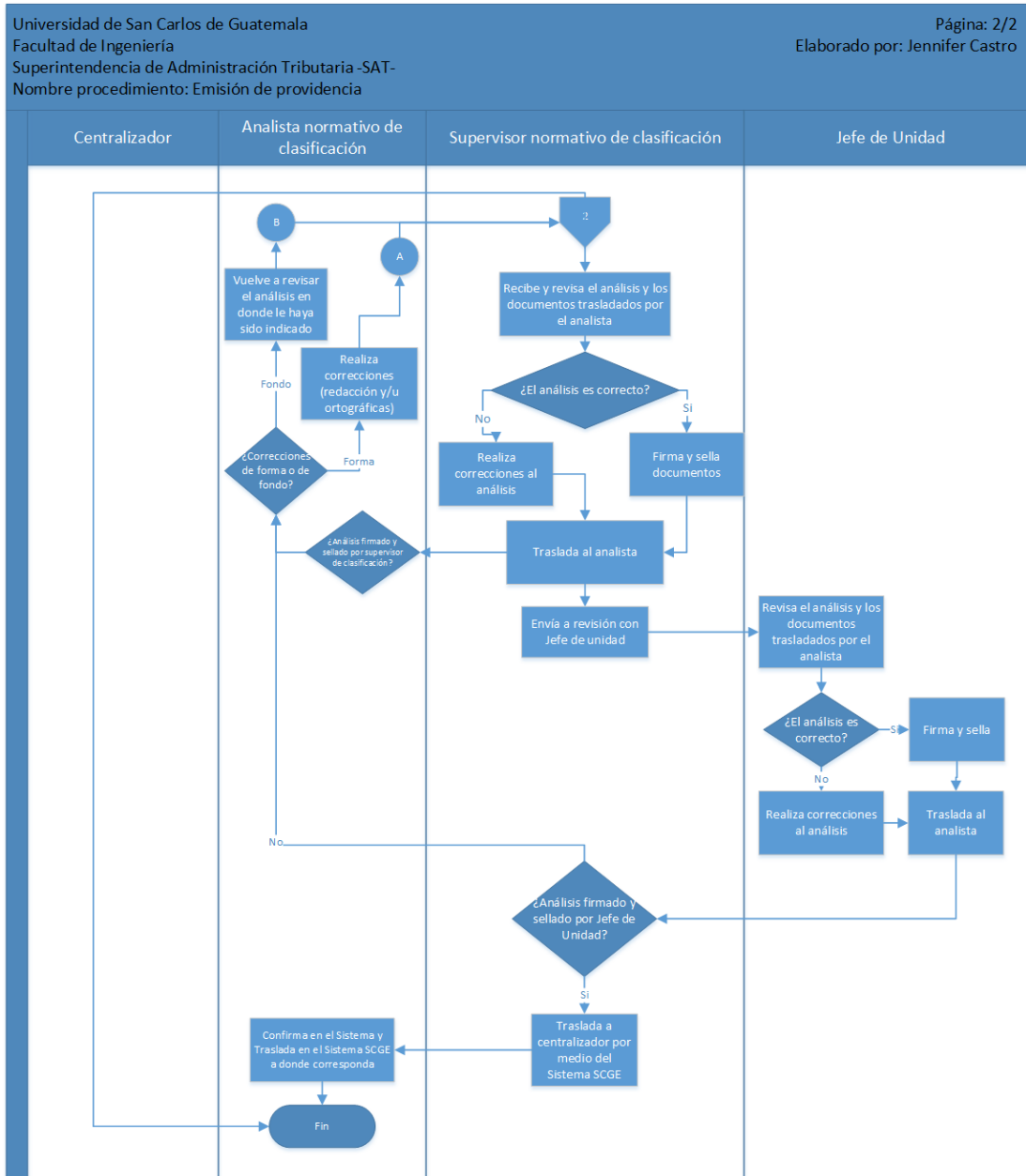
## 2.2.1.2.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para emitir providencias en materia de clasificación de mercancías.

Figura 11. **Flujograma del procedimiento para la emisión de providencia**



Continuación de la figura 11.



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Visio 2013.

### 2.2.1.2.3. Registro

A continuación, se muestra un instructivo de trabajo dirigido al personal del área de clasificación para elaborar la providencia de traslado hacia el Laboratorio Químico Fiscal.

Tabla VII. **Instructivo de trabajo para formato de providencia de traslado hacia Laboratorio Químico Fiscal**

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE PROVIDENCIA DE TRASLADO HACIA LABORATORIO QUÍMICO FISCAL</b>	<b>ANX- ITR -UTO- 002-2021 Hoja 1 de 2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado del formato de providencia de traslado hacia la Unidad de Laboratorio Químico Fiscal.</li><li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal del área de Clasificación arancelaria de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).</li><li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE FORMATO DE PROVIDENCIA DE TRASLADO A LABORATORIO QUÍMICO FISCAL</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li><li>○ Providencia: Se debe generar un correlativo de providencia en el Sistema de control y gestión de expedientes (SCGE).</li><li>○ Expresar la fecha en letras.</li><li>○ No. Ref. ORDEN: colocar el número de orden de la declaración.</li><li>○ RÉGIMEN: colocar el código de régimen y modalidad de régimen según la Tabla SAT-IA-002 Modalidades.</li><li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li></ul></li></ul>		

Continuación de la tabla VII.

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE PROVIDENCIA DE TRASLADO HACIA LABORATORIO QUÍMICO FISCAL</b></p>	<p align="center"><b>ANX- ITR -UTO- 002-2021 Hoja 2 de 2</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre del importador: consignar en el caso de personas naturales, nombres y apellidos del importador; en el caso de personas jurídicas, llenar con el nombre de la razón social o denominación social del importador.</li> <li>○ NIT del importador: ingresar el Número de identificación tributaria de la razón social o denominación social del importador, en el caso de personas naturales, colocar el del importador.</li> <li>○ Motivo: Marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) solo uno de los recuadros en el cual se indica el motivo del traslado. Si se selecciona Otro, obligatoriamente debe especificar el motivo.</li> <li>○ Recuadro: utilizar opcionalmente si se desea ampliar la información del motivo de traslado.</li> <li>○ Nombre de la mercancía: indicar el nombre de la mercancía que se está analizando, según se encuentra consignada en la declaración.</li> <li>○ Acta No.: indicar el número de acta de la mercancía.</li> <li>○ Folio de referencia: indicar el número de folio en el que se encuentra el acta en el expediente.</li> <li>○ Línea(s) en declaración: indicar el número de la línea que corresponde al nombre de la mercancía.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>MUESTRAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cantidad: consignar el número de muestras correspondiente a la línea de la mercancía declarada que se encuentra en análisis.</li> <li>○ Unidad de medida de mercancía: de conformidad a lo permitido en el Arancel integrado y lo indicado en el procedimiento para la extracción de muestras PR-IAD/DNO-DE-04.</li> <li>○ Descripción de mercancía: realizar una descripción de la muestra.</li> <li>○ Observaciones: puede colocar observaciones respecto a la muestra, por ejemplo, el tipo de empaque en el que se envía la muestra.</li> <li>○ Número de folio: colocar el número de folio tomando en cuenta los folios que ya contiene el expediente.</li> </ul> </li> <li>● <b>FORMATO DE PROVIDENCIA DE TRASLADO A LABORATORIO QUÍMICO FISCAL</b> Se presenta en la figura 12, formato de providencia de traslado a Laboratorio Químico Fiscal.</li> </ul>		

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 12. **Formato de providencia de traslado a Laboratorio Químico Fiscal**



**FORMATO DE PROVIDENCIA DE TRASLADO HACIA  
LABORATORIO QUÍMICO FISCAL**

EXPEDIENTE No. 0000-00-00-00-0000000  
PROVIDENCIA PRO-0000-00-00-0000000

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE  
ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

Guatemala, fecha en letras.

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO CON LA CLASIFICACIÓN  
ARANCELARIA DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

**No. Ref. ORDEN:** 000-0000000  
**RÉGIMEN:** 00-XX  
**EXPEDIENTE No.:** 0000-00-00-0000000  
**NOMBRE DEL IMPORTADOR:** \_\_\_\_\_  
**NIT DEL IMPORTADOR:** 0000000-0

**TRASLADO HACIA:** Laboratorio Químico Fiscal, Departamento Operativo, Intendencia  
de Aduanas

**MOTIVO:**

1. Análisis físico químico de la mercancía para que se emita Certificado de  
Ensayo

2. Ampliación de información

3. Otro (especificar): \_\_\_\_\_

**Nombre de la mercancía:** \_\_\_\_\_

**Acta No.:** \_\_\_\_\_ **Folio de referencia:** \_\_\_\_\_ **Línea(s) en declaración:** \_\_\_\_\_

**MUESTRAS:**  
**Cantidad:** \_\_\_\_\_ **Unidad de medida de mercancía :** \_\_\_\_\_  
**Descripción de mercancía:** \_\_\_\_\_

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Página 1 de 1  
Intendencia de Aduanas  
Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera  
PRO-0000-00-00-0000000  
BBBB/cccc


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.




Tabla VIII. **Instructivo de trabajo para formato de providencia de respuesta**

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE PROVIDENCIA DE RESPUESTA</b></p>	<p align="center"><b>ANX- ITR -UTO- 003-2021 Hoja 1 de 3</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado del formato de providencia de respuesta.</li>   <li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal del área de Clasificación arancelaria de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).</li>   <li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li>   <li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li>   <li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE FORMATO DE PROVIDENCIA DE RESPUESTA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li> <li>○ Providencia: Se debe generar un correlativo de providencia en el Sistema de control y gestión de expedientes (SCGE).</li> <li>○ Expresar la fecha en letras.</li> <li>○ No. Ref. orden: colocar el número de orden de la declaración.</li> <li>○ Régimen: colocar el código de régimen y modalidad de régimen según la Tabla SAT-IA-002 Modalidades.</li> <li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li> <li>○ Nombre del importador: consignar en el caso de personas naturales, nombres y apellidos del importador; en el caso de personas jurídicas, llenar con el nombre de la razón social o denominación social del importador.</li> <li>○ NIT del importador: ingresar el número de identificación tributaria de la razón social o denominación social del importador, en el caso de personas naturales, colocar el del importador.</li> <li>○ Traslado hacia: marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) solo uno de los recuadros indicando hacia donde se traslada el expediente y llenar la información faltante, si es la regional colocar solo una de entre las siguientes: Central, Sur, Nororiente, Occidente. Si se trata de la Aduana colocar el nombre de la Aduana y la regional correspondiente. En el recuadro otro, se debe indicar obligatoriamente la dependencia SAT hacia donde se realizará el traslado.</li> </ul> </li> </ul>		

Continuación de la tabla VIII.

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE PROVIDENCIA DE RESPUESTA</b>	<b>ANX- ITR -UTO- 003-2021 Hoja 2 de 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>MOTIVO</b> En respuesta a solicitud: indicar el número de documento según las siglas que identifican documentos administrativos de uso general en la Superintendencia de Administración Tributaria.</li> <li>• <b>INDICANDO LO SIGUIENTE</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Línea: indicar el número de la línea que corresponde al nombre de la mercancía.</li><li>○ Descrita como: indicar el nombre de la mercancía que se está analizando, según se encuentra consignada en la declaración.</li><li>○ Cuadros: consignar el inciso determinado en el análisis de clasificación arancelaria.</li><li>○ Certificado de ensayo: escribir el número de certificado de ensayo.</li><li>○ Folio: indicar el número de folio del expediente en donde se encuentra el certificado de ensayo.</li></ul></li> <li>• <b>TABLA</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Conclusión: colocar la conclusión basándose en el análisis que realizó el Laboratorio Químico Fiscal en el certificado de ensayo y el analista de clasificación arancelaria.</li><li>○ Inciso declarado: indicar el inciso arancelario según lo que indica la declaración.</li><li>○ Inciso determinado: el que se determinó en el análisis.</li><li>○ Marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) solo uno de los recuadros según lo que corresponda en el análisis.</li><li>○ Colocar la regla general de interpretación y agregar nota legal si existe.</li></ul></li> <li>• <b>MUESTRAS</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) solo uno de los recuadros según lo que corresponda.</li><li>○ Cantidad: consignar el número de muestras correspondiente a la línea de la mercancía declarada que se encuentra en análisis.</li><li>○ Unidad de medida de mercancía: de conformidad a lo permitido en el Arancel integrado y lo indicado en el procedimiento para la extracción de muestras PR-IAD/DNO-DE-04.</li></ul></li></ul>		

Continuación de la tabla VIII.

 SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE PROVIDENCIA DE RESPUESTA</b>	<b>ANX- ITR -UTO- 003-2021 Hoja 3 de 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Descripción: el tipo de empaque en el que se envía la muestra.</li><li>○ Número de folio: colocar el número de folio tomando en cuenta los folios que ya contiene el expediente.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>FORMATO DE PROVIDENCIA DE RESPUESTA</b></li></ul> <p>Se presenta en la figura 13, formato de providencia de respuesta.</p>		

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 13. Formato de providencia de respuesta



**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**FORMATO DE PROVIDENCIA DE RESPUESTA**

EXPEDIENTE No. 0000-00-00-00-0000000  
PROVIDENCIA PRO-0000-00-00-0000000

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

Guatemala, fecha en letras.

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO CON LA CLASIFICACIÓN ARANCELARIA DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

**No. Ref. ORDEN:** 000-0000000  
**RÉGIMEN:** 00-XX  
**EXPEDIENTE No.:** 0000-00-00-0000000  
**NOMBRE DEL IMPORTADOR:** \_\_\_\_\_  
**NIT DEL IMPORTADOR:** 0000000-0

**TRASLADO HACIA:**

Sección de Operativos Conjuntos, División de Fiscalización, Gerencia Regional

Aduana \_\_\_\_\_, División de Aduanas, Gerencia Regional \_\_\_\_\_

Otro: \_\_\_\_\_

**MOTIVO:** Continúe con el trámite del expediente y resuelva lo procedente.

En respuesta a solicitud: \_\_\_\_\_

**INDICANDO LO SIGUIENTE:**

Para la línea \_\_\_\_\_, descrita como \_\_\_\_\_

Le corresponde clasificarse en el Inciso: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Con base en el Certificado de Ensayo Número \_\_\_\_\_

Emitido por la Unidad de Laboratorio Químico Fiscal, expuesto en folio(s) \_\_\_\_\_

CONCLUSIÓN	INCISO DECLARADO	INCISO DETERMINADO


Se adjunta el Dictamen de clasificación arancelaria Número \_\_\_\_\_

No fue elaborado Dictamen de clasificación arancelaria, debido a que la mercancía objeto de análisis fue determinada sin NINGUNA diferencia técnica entre lo declarado y las determinaciones fisicoquímicas aplicadas.

No fue elaborado Dictamen de Clasificación arancelaria, debido a que, aunque existe incidencia en la clasificación arancelaria de la mercancía objeto de análisis, no se afectan los derechos arancelarios de importación.

Página 1 de 2  
 Intendencia de Aduanas  
 Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera  
 PRO-0000-00-00-0000000  
 BBBB/cccc

Continuación de la figura 13.

 <p><b>SAT</b> SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</p>	
<p><b>Base Legal para la Clasificación de las Mercancías, Reglas Generales de Interpretación número(s) 1 (agregar nota legal si existe) y 6 del Sistema Arancelario Centroamericano, contenidas en el Acuerdo Ministerial No. 283-2016, del Ministerio de Economía.</b></p>	
<p><b>MUESTRA(S):</b></p>	
<p><input type="checkbox"/> Sin remanente de muestras.</p>	
<p><input type="checkbox"/> Se adjunta lo siguiente:</p>	
<p>Cantidad: _____ Unidad de medida: _____</p>	
<p><b>Descripción:</b></p>	
<p>Consta de <u>00</u> folios incluyendo el presente.</p>	
<p>Página 2 de 2 Intendencia de Aduanas Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera PRO-0000-00-00-000000 BBBB/cccc</p>	

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Tabla IX. **Instructivo de trabajo para formato de providencia para solicitud de ampliación de información**

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE PROVIDENCIA PARA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN</b></p>	<p align="center"><b>ANX- ITR -UTO- 004-2021 Hoja 1 de 2</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado del formato de providencia para solicitud de ampliación de información.</li>   <li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal del área de Clasificación arancelaria de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-.</li>   <li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li>   <li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li>   <li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE FORMATO DE PROVIDENCIA PARA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li> <li>○ Providencia: Se debe generar un correlativo de providencia en el Sistema de Control y Gestión de Expedientes (SCGE). La fecha se expresa en letras.</li> <li>○ No. Ref. orden: colocar el número de orden de la declaración.</li> <li>○ Régimen: colocar el código de régimen y modalidad de régimen según la Tabla SAT-IA-002 Modalidades.</li> <li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li> <li>○ Nombre del importador: consignar en el caso de personas naturales, nombres y apellidos del importador; en el caso de personas jurídicas, llenar con el nombre de la razón social o denominación social del importador</li> <li>○ NIT del importador: ingresar el Número de identificación tributaria de la razón social o denominación social del importador, en el caso de personas naturales, colocar el del importador.</li> <li>○ Traslado hacia: marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) solo uno de los recuadros en el cual se indica hacia donde se traslada el expediente y llenar la información faltante, si es la regional colocar solo una de entre las siguientes: Central, Sur, Nororiente, Occidente.</li> </ul> </li> </ul>		

Continuación de la tabla IX.

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE PROVIDENCIA PARA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN</b></p>	<p align="center"><b>ANX- ITR -UTO- 004-2021 Hoja 2 de 2</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si se trata de la Aduana colocar el nombre de la Aduana y la regional correspondiente. En el recuadro otro, se debe indicar obligatoriamente la dependencia SAT hacia donde se realizará el traslado.</li> <li>○ Motivo: Marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) solo uno de los recuadros en el cual se indica el motivo del traslado. Si se selecciona Otro, obligatoriamente debe especificar el motivo.</li> <li>○ Recuadro: utilizar opcionalmente si se desea ampliar la información del motivo de traslado.</li> <li>○ Nombre de la mercancía: indicar el nombre de la mercancía que se está analizando, según se encuentra consignada en la declaración.</li> <li>○ Acta No.: indicar el número de acta de la mercancía.</li> <li>○ Folio de referencia: indicar el número de folio en el que se encuentra el acta en el expediente.</li> <li>○ Línea(s) en declaración: indicar el número de la línea que corresponde al nombre de la mercancía.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>MUESTRAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cantidad: consignar el número de muestras correspondiente a la línea de la mercancía declarada que se encuentra en análisis.</li> <li>○ Unidad de medida de mercancía: de conformidad a lo permitido en el Arancel integrado y lo indicado en el procedimiento para la extracción de muestras PR-IAD/DNO-DE-04.</li> <li>○ Descripción de mercancía: realizar una descripción de la muestra.</li> <li>○ Observaciones: puede colocar observaciones respecto a la muestra, por ejemplo, el tipo de empaque en el que se envía la muestra.</li> <li>○ Número de folio: colocar el número de folio tomando en cuenta los folios que ya contiene el expediente.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>FORMATO DE PROVIDENCIA PARA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN</b> Se presenta en la figura 14, formato de providencia para solicitud de ampliación de información.</li> </ul>		

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 14. **Formato de providencia para solicitud de ampliación de información**

**FORMATO DE PROVIDENCIA PARA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN**

EXPEDIENTE No. 0000-00-00-00-0000000  
PROVIDENCIA PRO-0000-00-00-0000000

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.

Guatemala, fecha en letras.

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO CON LA CLASIFICACIÓN ARANCELARIA DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

No. Ref. ORDEN: 000-0000000  
RÉGIMEN: 00-XX  
EXPEDIENTE No.: 0000-00-00-0000000  
NOMBRE DEL IMPORTADOR: \_\_\_\_\_  
NIT DEL IMPORTADOR: 0000000-0

**TRASLADO HACIA:**

Sección de Operativos Conjuntos, División de Fiscalización, Gerencia Regional

Aduana \_\_\_\_\_, División de Aduanas, Gerencia Regional \_\_\_\_\_

Otro: \_\_\_\_\_

**MOTIVO:**

1. Ampliación de información

2. Información técnica insuficiente para determinar el tipo de mercancía

3. Otro (especificar): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nombre de la mercancía:** \_\_\_\_\_

**Acta No.:** \_\_\_\_\_ **Folio de referencia:** \_\_\_\_\_ **Línea(s) en declaración:** \_\_\_\_\_

**MUESTRAS:**

**Cantidad:** \_\_\_\_\_ **Unidad de medida de mercancía :** \_\_\_\_\_

**Descripción de mercancía:** \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Página 1 de 1  
Intendencia de Aduanas  
Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera  
PRO-0000-00-00-0000000  
BBBBcccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.



### **2.2.1.3. Dictámenes**

Estos se realizan cuando en el análisis, la mercancía cambia de porcentaje de Derecho Arancelario de Importación (DAI) debido al cambio de clasificación arancelaria.

En la figura 16 se presenta el formato de dictamen, en la tercera sección muestra el inciso arancelario declarado y luego el inciso arancelario dictaminado, con su respectivo porcentaje de derechos arancelarios a la importación, debido a que sí existe una diferencia, deben calcularse tributos a las mercancías por parte del área de valoración, estos cuadros buscan suministrar los datos necesarios para que los analistas de valor puedan realizar el cálculo con el porcentaje correspondiente.

El dictamen solo tiene validez para la importación de las mercancías mencionadas en el mismo.

#### **2.2.1.3.1. Descripción**

A continuación, se muestra el procedimiento para la emisión de dictamen en materia de clasificación de mercancías.

Tabla X. **Procedimiento para la emisión de dictamen en materia de clasificación de mercancías**

 <b>PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE DICTAMEN EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT).	
<b>UNIDAD:</b>	UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA	
<b>ÁREA:</b>	CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS	
<b>INICIA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES	<b>FINALIZA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES	
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de clasificación	Recibe el expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de clasificación	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa al centralizador sin confirmar en el Sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa en paso 4.
4	Analista normativo de clasificación	Revisa la solicitud contenida en la última providencia trasladada en el expediente, declaración de mercancías y factura, visualiza la muestra (si existe) y revisa la información técnica (si existe). Si contiene certificado de ensayo emitido por LQF lee la conclusión, también busca en Internet en fuentes confiables si es necesario aclarar dudas respecto a la mercancía.
5	Analista normativo de clasificación	De acuerdo con la información obtenida, busca en el SAC la clasificación arancelaria que corresponda a la mercancía realizando Merceología, comprobando el porcentaje de DAI correspondiente.
6	Analista normativo de clasificación	Si en la clasificación cambió el porcentaje de DAI se realiza un Dictamen de acuerdo con el formato establecido, por cada certificado de ensayo, firmando y sellando cada uno de ellos, si no cambió en el porcentaje DAI prosigue en el paso 8.
7	Analista normativo de clasificación	Terminados los dictámenes los revisa, tomando en consideración colocar a 8 dígitos la clasificación arancelaria de los que van en la 5ta enmienda y a 10 dígitos los que pertenecen a la 6ta enmienda.
8	Analista normativo de clasificación	Realiza la providencia indicando lo determinado en el análisis y firma y sella.

Continuación de la tabla X.

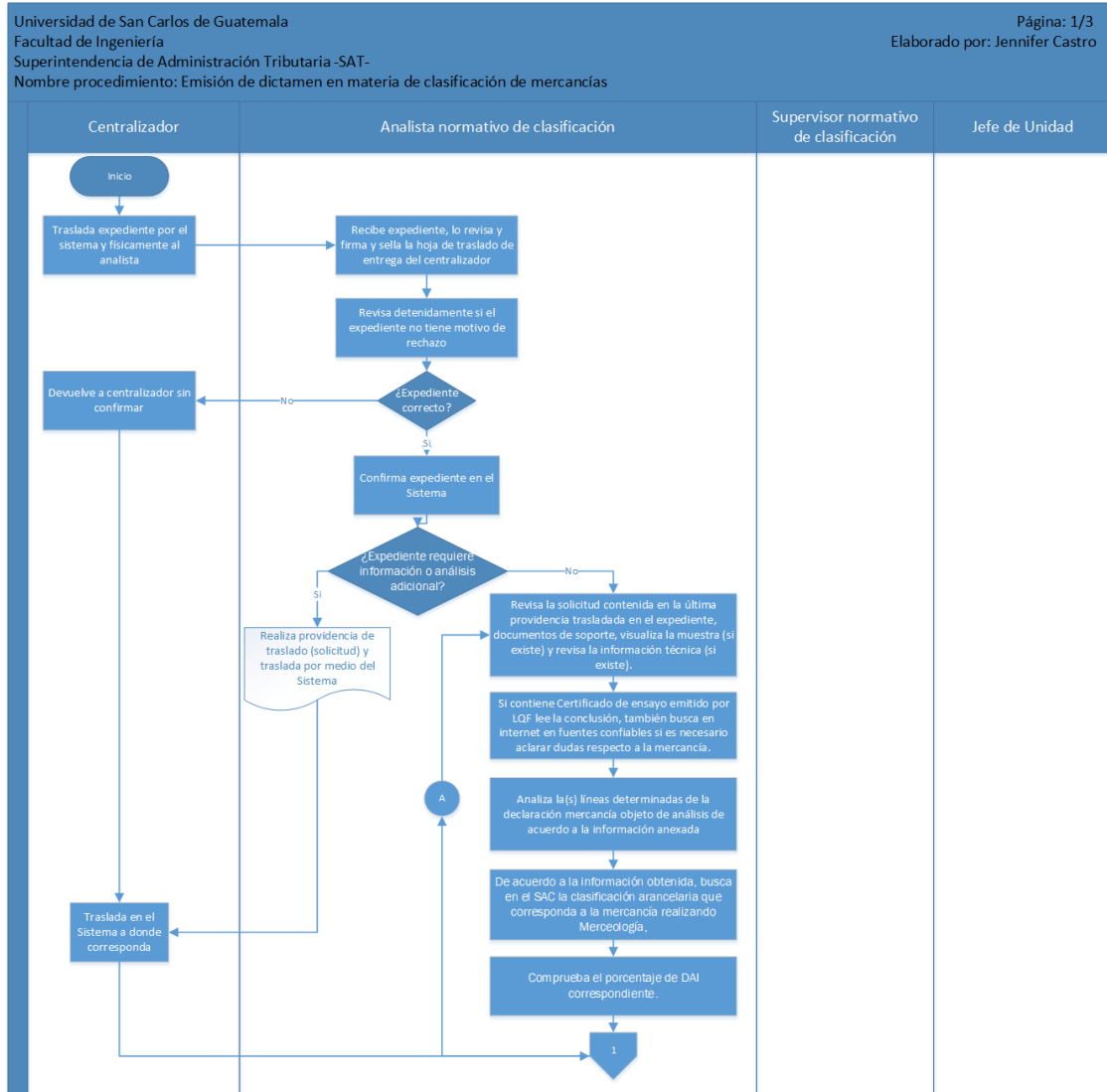
9	Analista normativo de clasificación	Traslada a supervisor normativo de clasificación.
10	Supervisor normativo de clasificación	Revisa los documentos trasladados por el analista (dictámenes, providencias, documentos de respaldo). Si todo está correcto firma y sella los documentos y devuelve lo trasladado al analista, de lo contrario agrega con lapicero las correcciones que debe realizar y lo devuelve al analista.
11	Analista normativo de clasificación	Recibe los documentos, si el análisis al ser devuelto está correcto continúa al paso 12. Si está incorrecto por errores ortográficos o gramaticales los arregla y regresa al paso 6. Si está incorrecto por error de análisis regresa al paso 4.
12	Analista normativo de clasificación	Traslada al jefe de Unidad.
13	Jefe de Unidad	Revisa los documentos trasladados por el analista (dictámenes, providencias). Si todo está correcto firma los documentos y devuelve lo trasladado al analista, de lo contrario agrega con lapicero las correcciones que debe realizar y lo devuelve al analista.
14	Analista normativo de clasificación	Recibe los documentos. Si el análisis al ser devuelto está correcto continúa al paso 15. Si está incorrecto por errores ortográficos o gramaticales los arregla y regresa al paso 6. Si está incorrecto por error de análisis regresa al paso 4.
15	Analista normativo de clasificación	Si en el análisis se realizó dictamen, el analista debe realizar una hoja de trámite para solicitar al centralizador el traslado del expediente a un analista de la unidad técnica y continúa al paso 16.
16	Analista normativo de clasificación	Traslada al centralizador por medio del sistema SCGE.
17	Centralizador de expedientes	Envía a donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

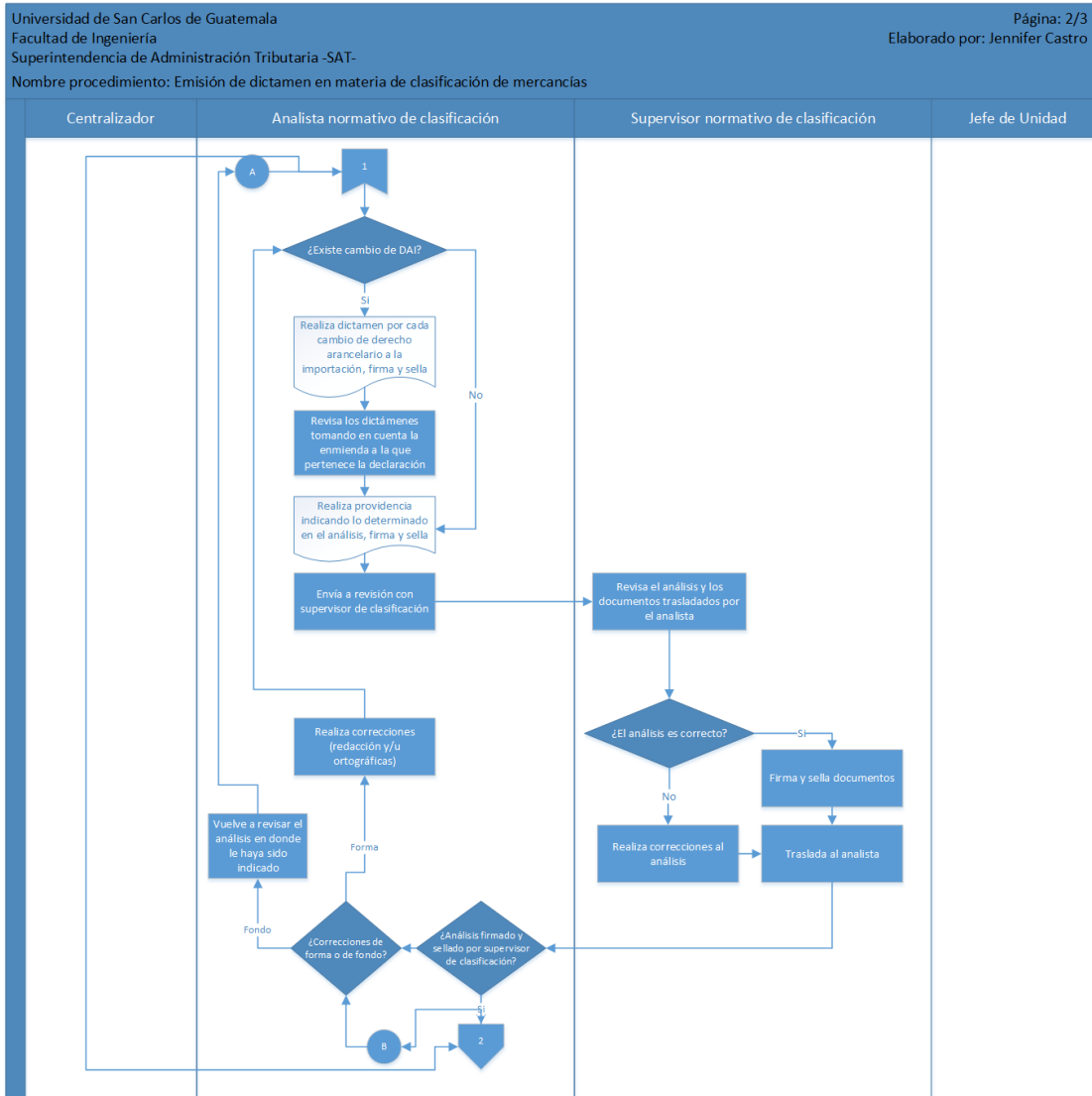
### 2.2.1.3.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para emitir dictámenes en materia de clasificación de mercancías.

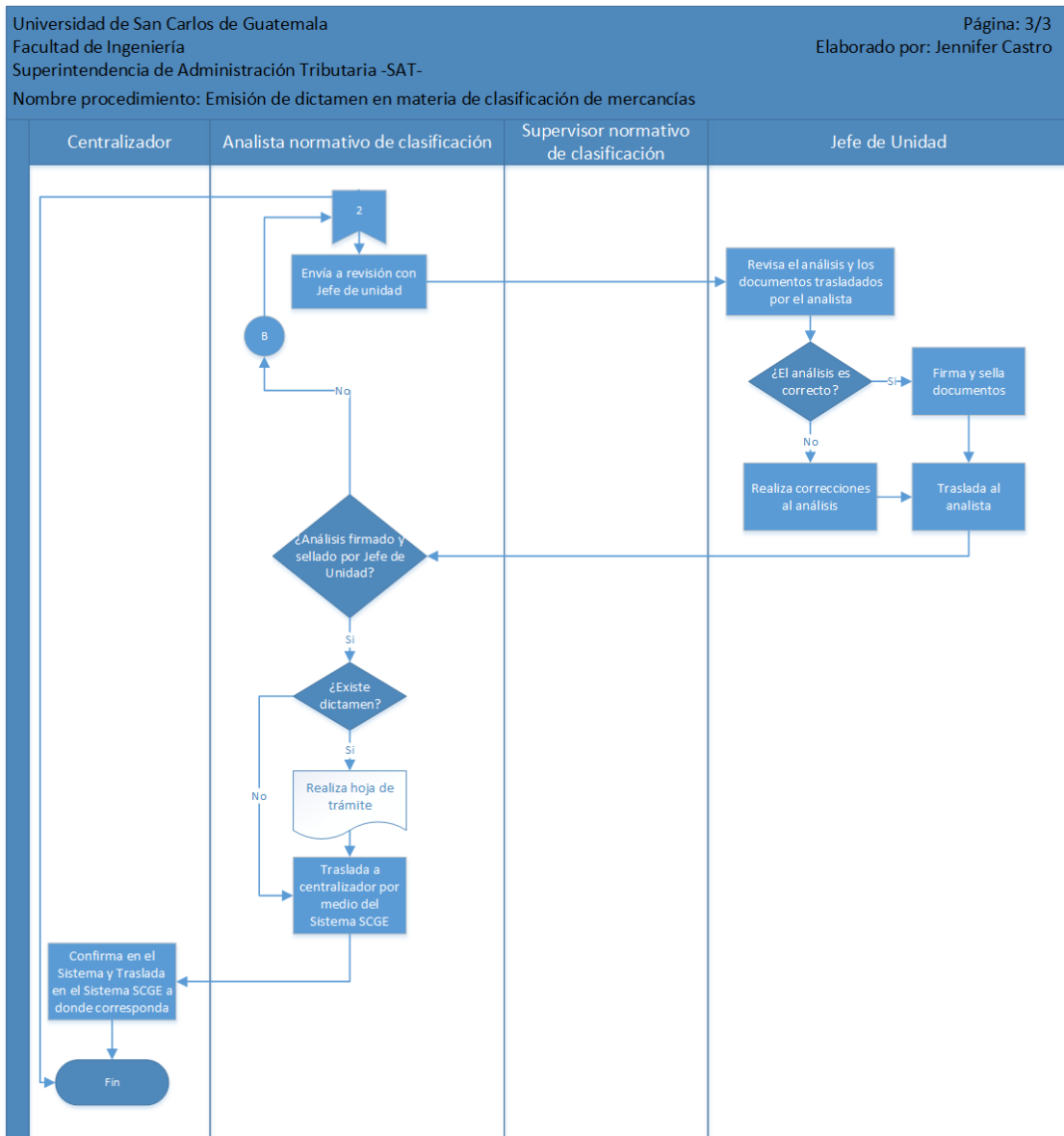
Figura 15. **Flujograma del procedimiento de emisión de dictamen en materia de clasificación de mercancías**



Continuación de la figura 15.



Continuación de la figura 15.




Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.


### 2.2.1.3.3. Registro

A continuación, se muestra un instructivo de trabajo para el personal del área de clasificación para utilizar el formato de dictamen de clasificación arancelaria.

Tabla XI. **Instructivo de trabajo para formato de dictamen de clasificación arancelaria**

 SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE DICTAMEN DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA</b>	<b>ANX- ITR -UTO- 005-2021 Hoja 1 de 2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado del formato de dictamen de clasificación arancelaria.</li><li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal del área de Clasificación arancelaria de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).</li><li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE FORMATO DICTAMEN DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Dictamen No.: Seleccionar correlativo de la carpeta compartida de correlativos de la unidad.</li><li>○ Número de Declaración de mercancías:</li><li>○ No. REGIMEN: colocar el código de régimen y modalidad de régimen según la Tabla SAT IA-002 Modalidades.</li><li>○ No. ORDEN: colocar el número de orden de la declaración.</li><li>○ EXP. No.: Indicar el número de expediente.</li><li>○ Fecha: colocar en formato de dos dígitos DD/MM/AA.</li></ul></li></ul>		


Continuación de la tabla XI.

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA FORMATO DE DICTAMEN DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA</b></p>	<p align="center"><b>ANX- ITR -UTO- 005-2021 Hoja 2 de 2</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitante: escribir la dependencia SAT quien solicitó el dictamen, si se trata de una Aduana colocar el nombre de la Aduana y la regional correspondiente entre las siguientes: Central, Sur, Nororiente, Occidente. Si se trata de una Sección o Departamento, indicar la intendencia y la regional.</li> <li>○ NIT: ingresar el Número de identificación tributaria de la razón social o denominación social del importador, en el caso de personas naturales, colocar el del importador.</li> <li>○ Nombre del importador: consignar en el caso de personas naturales, nombres y apellidos del importador; en el caso de personas jurídicas, llenar con el nombre de la razón social o denominación social del importador.</li> <li>○ Nombre comercial de la mercancía: escribir según descripción de la factura.</li> <li>○ Descripción de la mercancía: según la declaración de mercancías.</li> <li>○ Diferencia arancelaria entre lo declarado y lo dictaminado:</li> <li>○ Conclusión: colocar la conclusión basándose en el análisis que realizó el Laboratorio Químico Fiscal en el Certificado de ensayo haciendo mención de este y lo que analizó el personal de clasificación arancelaria.</li> <li>○ Inciso arancelario declarado: consignar el inciso arancelario según lo que indica la declaración e indicar el porcentaje de derechos arancelarios a la importación según corresponde en el Sistema Arancelario Centroamericano según la enmienda que corresponda.</li> <li>○ Inciso arancelario determinado: consignar el inciso arancelario que se determinó en el análisis e indicar el porcentaje de derechos arancelarios a la importación según corresponde en el Sistema Arancelario Centroamericano según la enmienda que se corresponda.</li> <li>○ Colocar la regla general de interpretación y agregar nota legal si existe.</li> <li>○ El dictamen debe ser firmado por el analista de clasificación arancelaria, el supervisor del área correspondiente con visto bueno del (la) jefe de unidad.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>FORMATO DICTAMEN DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA</b> Se presenta en la figura 16, formato de dictamen de clasificación arancelaria.</li> </ul>		

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.



Figura 16. Formato de dictamen de clasificación arancelaria



**DICTAMEN DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA**

<b>Dictamen No:</b>  <b>000-XX</b>	<b>Número de Declaración de Mercancías:</b> No. REGIMEN 00-XX No. ORDEN 000-0000000 EXP. 20XX-00-00-00-0000000	<b>Fecha:</b>			
		<b>Solicitante:</b> _____			
<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL IMPORTADOR</b>		<b>NIT:</b> 0000000-0			

**Nombre comercial de la mercancía:**

**Descripción de la mercancía:**

**Diferencia arancelaria entre lo declarado y lo dictaminado:**  
La mercancía analizada no corresponde al inciso arancelario \_\_\_\_\_ en el que fuera declarado; puesto que, los resultados de los análisis indicados en el Certificado de Ensayo 000-20XX indican que la misma no cumple con las especificaciones de dicha partida, sino que corresponde a un producto ....

**Conclusión:**  
(Certificado de Ensayo 000-20XX)

<b>Inciso Arancelario declarado</b>										<b>DAI %</b>			
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--	--	--

<b>Inciso Arancelario dictaminado</b>										<b>DAI %</b>			
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--	--	--

**Base Legal para la Clasificación:** Reglas Generales de Interpretación Números ## del Sistema Arancelario Centroamericano contenidos en el Acuerdo Ministerial No. 283-2016 del Ministerio de Economía.  
**Nota:** El presente dictamen tiene validez únicamente para las importaciones arriba indicadas.

(f) \_\_\_\_\_ (f) \_\_\_\_\_

**Vo. Bo.** (f) \_\_\_\_\_

Página 1 de 1  
INTENDENCIA DE ADUANAS  
DIC-SAT-IAD-DOP-UTO-000-XX  
ABCDefgh

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

#### **2.2.1.4. Apoyo a otras unidades para revisiones físicas**

Se ejecuta por solicitud escrita de la Intendencia de Fiscalización hacia la Unidad técnica, a través de la Sección de Operativos Conjuntos, sucede como respuesta de una providencia de ampliación de información como se mencionaba en el punto 2.2.1.2 Providencias y también se puede mencionar como referencia la figura 14, formato de providencia para solicitud de ampliación de información, cuando se necesita mayor información para realizar el análisis, debido a que no se especifica claramente que se solicita o no se comprende completamente la información.

La solicitud de parte de esa dependencia se realiza con la finalidad que el analista verifique la mercancía físicamente y obtenga la información necesaria para continuar con el proceso de análisis y lograr la correcta determinación de clasificación arancelaria, estas actividades pueden incluir el tomar fotos, solicitar manuales o especificaciones determinadas. Generalmente se realiza por mercancía que no se puede mover y que requiere mayor análisis por parte del analista, por ejemplo, maquinaria que no se le puede tomar muestra, sino por medio de especificaciones técnicas se llega a determinar una clasificación arancelaria.

Se propone la Hoja de verificación para revisión física en materia de clasificación de mercancías en la tabla XIV, como apoyo para el analista cuando realice la visita.

### 2.2.1.4.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento de apoyo a otras unidades para revisión física en materia de clasificación de mercancías.

Tabla XII. **Procedimiento de apoyo a otras unidades para revisión física en materia de clasificación de mercancías**

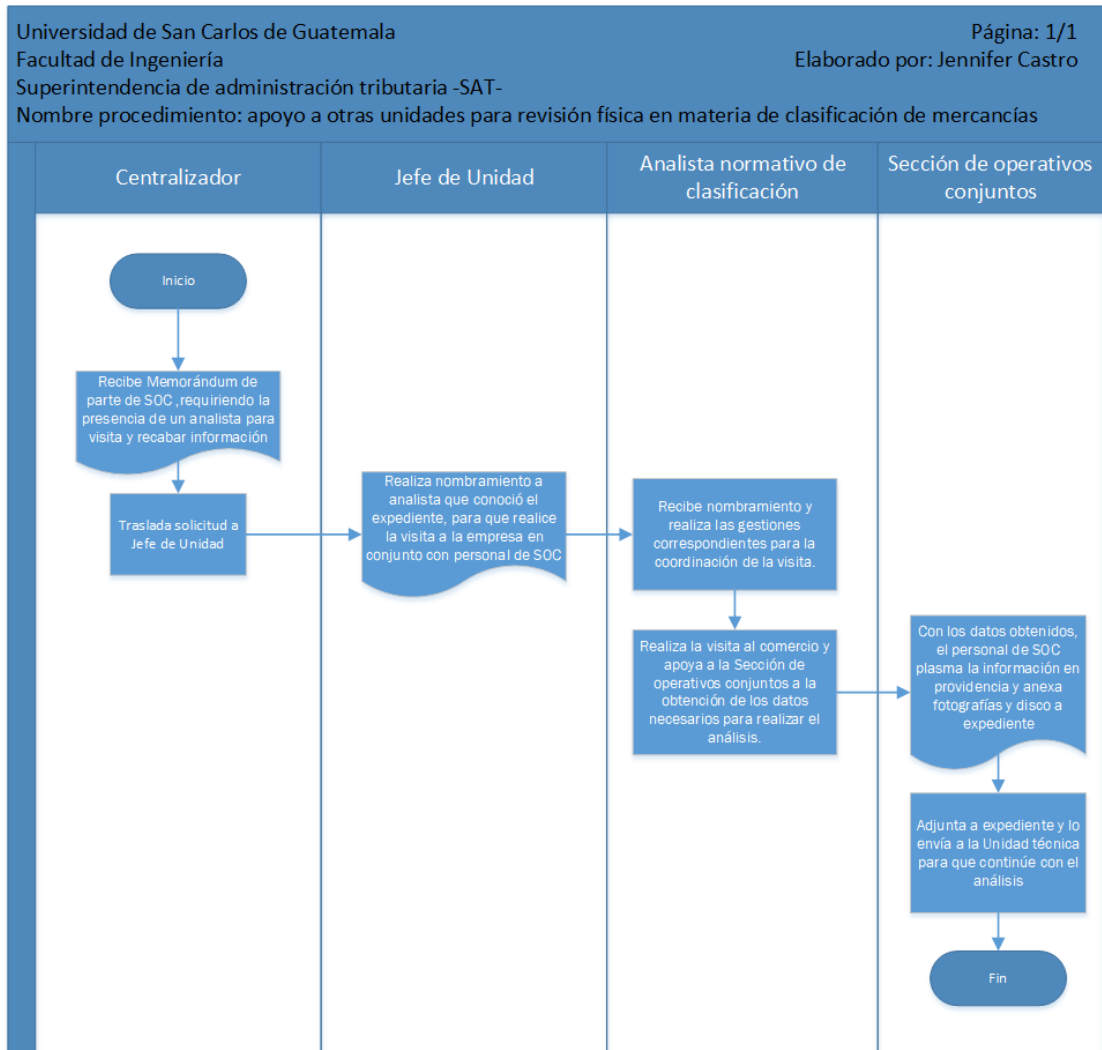
 <b>PROCEDIMIENTO DE APOYO A OTRAS UNIDADES PARA REVISIÓN FÍSICA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT).	
<b>UNIDAD:</b>	UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA	
<b>ÁREA:</b>	CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS	
<b>INICIA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES <b>FINALIZA:</b> SECCIÓN DE OPERATIVOS CONJUNTOS		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Centralizador	Recibe memorándum respecto al expediente de parte de Sección de operativos conjuntos, indicando que se requiere de la presencia del analista en las bodegas o localidad comercial en donde se encuentra la mercancía con los datos necesarios para que se haga presente.
2	Centralizador	Traslada al jefe de unidad.
3	Jefe de unidad	Realiza nombramiento a analista que conoció el expediente, realizando mención al expediente para que realice la visita a la empresa en conjunto con personal de la Sección de operativos conjuntos indicando la fecha, hora y lugar para realizar la visita.
4	Analista normativo de clasificación	Recibe nombramiento y realiza las gestiones correspondientes para la coordinación de la visita.
5	Analista normativo de clasificación	Realiza la visita al comercio y apoya a la Sección de operativos conjuntos a la obtención de los datos necesarios para realizar el análisis.
6	Sección de operativos conjuntos	Plasma la información en una providencia y envía con el expediente un disco en donde se adjunta la información. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.1.4.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar apoyo a otras unidades para revisión física en materia de clasificación de mercancías.

Figura 17. **Flujograma del procedimiento de apoyo físico a otras unidades en materia de clasificación de mercancías**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.


### 2.2.1.4.3. Registro

A continuación, se muestra un instructivo de trabajo para el personal del área de clasificación arancelaria para realizar la revisión física en materia de clasificación.

Tabla XIII. **Instructivo de trabajo para la hoja de verificación para revisión física en materia de clasificación de mercancías**


	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA HOJA DE VERIFICACIÓN PARA REVISIÓN FÍSICA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b>	<b>ANX- ITR -UTO-006- 2021 Hoja 1 de 2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado de la hoja de verificación para la revisión física en materia de clasificación arancelaria.</li><li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal del área de Clasificación arancelaria de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).</li><li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA HOJA DE VERIFICACIÓN PARA LA REVISIÓN FÍSICA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Expediente: colocar el expediente de referencia por el cual se está realizando la revisión física.</li><li>○ Puntos chequeados: de los 4 puntos que se presentan, colocar cada número correspondiente al que se chequeó.</li></ul></li></ul>		

Continuación de la tabla XIII.

	<p><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA HOJA DE VERIFICACIÓN PARA REVISIÓN FÍSICA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b></p>	<p><b>ANX- ITR -UTO- 006-2021 Hoja 2 de 2</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Responsable: el nombre y apellido del personal de clasificación arancelaria que está realizando la hoja de verificación.</li> <li>○ Factores para tomar en cuenta             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En la columna de la izquierda se presentan 4 puntos con subdivisiones, en la columna de la derecha se tienen las opciones: si, no, N.A. (no aplica), se debe marcar por fila únicamente una de estas opciones.</li> <li>▪ Para el punto 1, criterios básicos identificables mediante la documentación presentada, de las 7 subdivisiones de preguntas, se pueden marcar cada una de ellas.</li> <li>▪ En el punto 2, resumen de las reglas, solo es posible seleccionar 1 o 2 reglas de las 6 que existen.</li> <li>▪ Continuando con el punto 3, muestras, de las 20 subdivisiones de opciones, se pueden marcar cada una de ellas, si cumple con lo descrito.</li> <li>▪ El punto 4, presenta 5 subdivisiones de opciones, es posible marcar cada una de ellas, cuando corresponda lo escrito en el factor a tomar en cuenta.</li> </ul> </li> <li>• <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA LA REVISIÓN FÍSICA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b> <p>Se presenta en la tabla XIV, Hoja de verificación para el procedimiento de revisión física en materia de clasificación de mercancías.</p> </li> </ul>		

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Tabla XIV. **Hoja de verificación para el procedimiento de revisión física en materia de clasificación de mercancías**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA EL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN FÍSICA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable:</b>		
Factores para tomar en cuenta				Criterio de conformidad Marca x sobre la opción que se elige.
1. Criterios básicos identificables mediante la documentación presentada.				
1	¿Se conocen los usos y aplicaciones del producto (para qué sirve, función principal, funcionamiento)?	SI	NO	N.A.
2	¿Se conoce el origen o procedencia de la mercancía (materia constitutiva)?	SI	NO	N.A.
3	¿Se conoce la naturaleza de la materia (rama primaria donde se utiliza)?	SI	NO	N.A.
4	¿Se conoce la naturaleza industrial?	SI	NO	N.A.
5	¿Se conoce la composición del producto?	SI	NO	N.A.
6	¿Se conoce el grado de preparación o elaboración (mercancías en bruto, semielaboradas, manufacturadas)?	SI	NO	N.A.
7	¿Se conoce la presentación en el mercado (a granel, acondicionado para la venta al por menor, tipos de envases, etc.)?	SI	NO	N.A.
2. Resumen de las reglas: en cuál de ellas aplica.				
1	1) La clasificación legal está dada por los textos de partida y notas de sección o capítulo.	SI	NO	N.A.
2	2-a) Artículos incompletos, artículos sin terminar, artículos desmontados o sin montar todavía, esbozos	SI	NO	N.A.
3	2-b) Artículos mezclados	SI	NO	N.A.
4	3-a) La partida más específica, tiene prioridad sobre la más genérica	SI	NO	N.A.
5	3-b) Carácter esencial de la mercancía	SI	NO	N.A.
6	3-c) Última partida en orden de numeración	SI	NO	N.A.
7	4) De la analogía	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XIV.

8	5-a) Régimen de envases	SI	NO	N.A.
9	5-b) Excepción para envases reutilizables	SI	NO	N.A.
10	6) Clasificación legal a nivel de subpartidas	SI	NO	N.A.
3. Muestras ¿Cumple de acuerdo con la guía de toma de muestras IN-IAD/DNO-DE-07? Pertenece al procedimiento para la extracción de muestras PR-IAD/DNO-DE-04.				
1	Muestra del producto (cuando sea posible)	SI	NO	N.A.
2	a. Nombre técnico del producto	SI	NO	N.A.
3	b. Nombre comercial del producto	SI	NO	N.A.
4	c. Nombre científico del producto (si fuera el caso)	SI	NO	N.A.
5	d. Descripción y características del producto, lo más detalladas posibles	SI	NO	N.A.
6	e. Usos y aplicaciones	SI	NO	N.A.
7	f. Función única o múltiple que desempeña el producto	SI	NO	N.A.
8	g. Funciones alternativas, diferentes o complementarias, si fuera el caso.	SI	NO	N.A.
9	Cuando no es posible la presentación de la muestra:	SI	NO	N.A.
10	a. Catálogos	SI	NO	N.A.
11	b. Información relacionada que permita identificar materia constitutiva del producto	SI	NO	N.A.
12	c. Composición química, si fuera el caso	SI	NO	N.A.
13	d. Fotografías, con resolución que permita sea legible	SI	NO	N.A.
14	e. Fichas técnicas	SI	NO	N.A.
15	f. Planos	SI	NO	N.A.
16	g. Esbozos	SI	NO	N.A.
17	h. Diagramas	SI	NO	N.A.
18	i. Nombre de la empresa fabricante, y de ser posible, dirección postal, dirección y correo electrónico, página Web, teléfono y fax	SI	NO	N.A.
19	¿La extracción de la muestra cumple con la cantidad necesaria para efectuar el análisis correspondiente?	SI	NO	N.A.
20	Extracción de la muestra cumple con la presentación, características y condiciones indicadas en el Procedimiento para la extracción de muestras número PR-IAD/DNO-DE-04.	SI	NO	N.A.
4. Recomendaciones				
1	¿Se revisaron las notas explicativas?	SI	NO	N.A.
2	¿La información adjunta es relevante para la clasificación arancelaria?	SI	NO	N.A.



Continuación de la tabla XIV.

3	¿Se cumple lo que indica el procedimiento de toma de muestras, que se recomienda para las mercancías clasificadas en el capítulo 84 sobre presentar solamente fotos, catálogos y especificaciones de las mercancías?	SI	NO	N.A.
4	¿Se cumple lo que indica el procedimiento de toma de muestras, que se recomienda para las mercancías clasificadas en el capítulo 85 respecto a tomar una unidad (pieza) si es posible, fotos, catálogos y especificaciones de las mercancías?	SI	NO	N.A.
5	¿Se cumple lo que indica el procedimiento de toma de muestras, que se recomienda para las mercancías clasificadas en el capítulo 86 en adelante, respecto a tomar una unidad (pieza), o fotos, catálogos y especificaciones de las mercancías?	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.1.5. Hojas de trámite

Las hojas de trámite son documentos que pueden ser utilizadas para dos fines:

- Internamente en la Unidad, cuando se realiza un análisis de clasificación y se genera un dictamen, se necesita que el área de origen o valor continúe conociendo el expediente para realizar el análisis pertinente al expediente en la misma unidad, ya que se necesita que se realicen los cálculos en el caso del área de valoración o que se requiera preguntar la opinión técnica en materia de origen, por ejemplo, si aún cuenta con trato arancelario preferencial si contara con certificado de origen.
- Cuando ingresa una solicitud a la Unidad Técnica de parte de otra dependencia de SAT y se requiere una respuesta urgente, generalmente con un corto plazo de respuesta que puede ir desde el mismo día a 3 días

por lo general, ingresa y a la vez se le facilita la respuesta por medio de hoja de trámite y documentos adjuntos como memorándum, oficio y lo que se haya solicitado (informe, dictamen, análisis de expediente, entre otros).

En las figuras 19 y 20 se muestran los formatos de hoja de trámite de traslado interno y externo (respectivamente), en ellos se deben colocar los datos de quien lo está enviando y hacia qué área, en el caso de hoja de trámite interna se debe indicar el motivo por el cual se traslada y para ambos formatos, se debe marcar la solicitud que se realiza, así también se deben llenar los datos del importador y los datos de la muestra.

#### **2.2.1.5.1. Descripción**

A continuación, se muestra el procedimiento para la emisión de hojas de trámite en materia de clasificación de mercancías.

Tabla XV. **Procedimiento para la emisión de hojas de trámite en materia de clasificación de mercancías**

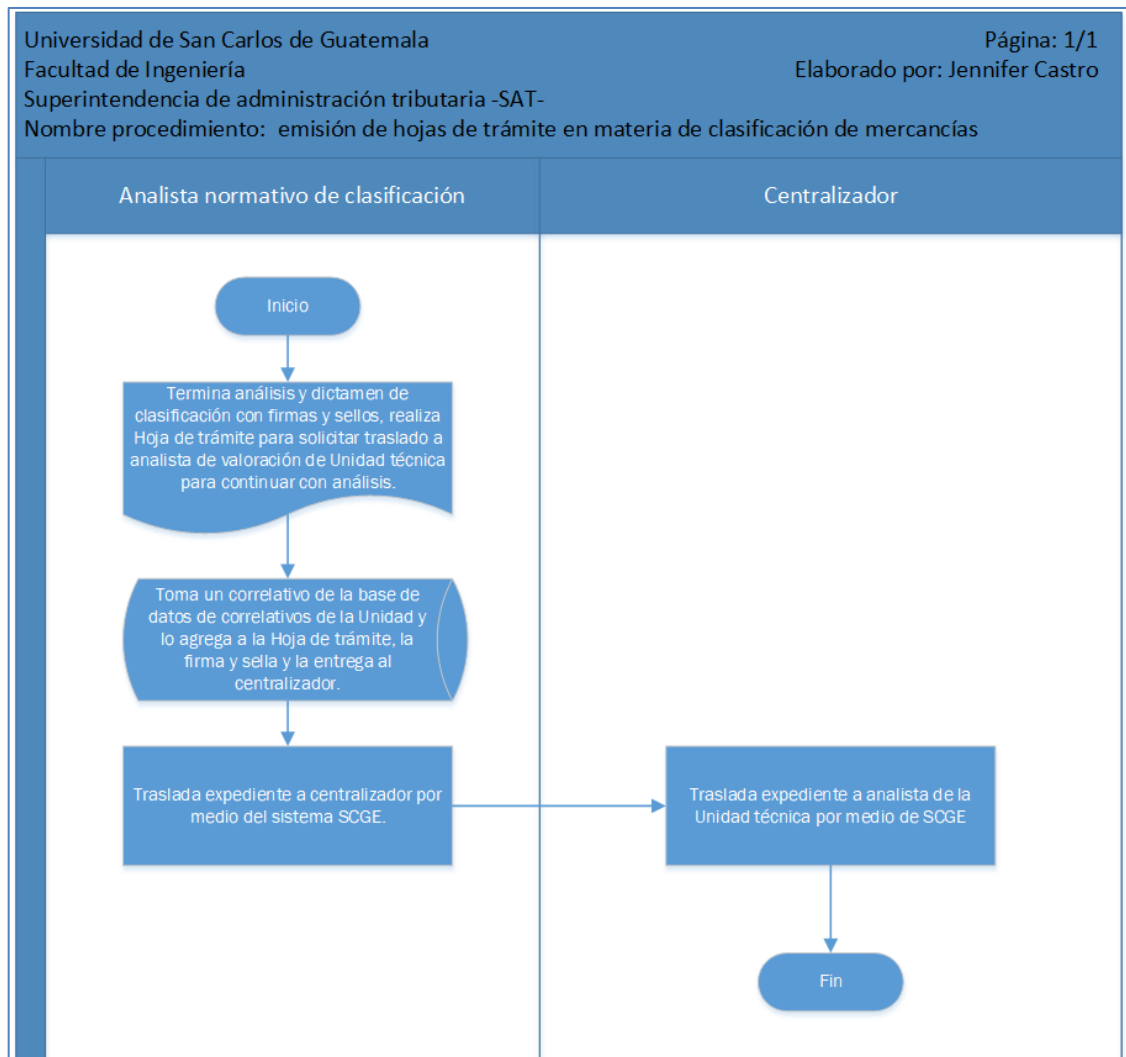
		<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE HOJAS DE TRÁMITE EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS</b>	
<b>INSTITUCIÓN:</b>	SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT).		
<b>UNIDAD:</b>	UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA		
<b>ÁREA:</b>	CLASIFICACIÓN DE MERCANCÍAS		
<b>INICIA:</b> ANALISTA NORMATIVO DE CLASIFICACIÓN	<b>FINALIZA:</b> CENTRALIZADOR DE EXPEDIENTES		
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	
1	Analista normativo de clasificación	Después que ha terminado el análisis, clasificación y dictamen de clasificación y cuenta con las firmas y sellos de supervisor y jefe, realiza hoja de trámite para solicitar al centralizador el traslado del expediente a un analista de valoración para que se sirva emitir opinión sobre valor por motivo de cambio de inciso arancelario y posteriormente continuar con lo procedente.	
2	Analista normativo de clasificación	Toma un correlativo de la base de datos de correlativos de la Unidad y lo agrega a la Hoja de trámite, la firma y sella y la entrega al centralizador.	
3	Analista normativo de clasificación	Traslada expediente a centralizador por medio del sistema SCGE.	
4	Centralizador de expedientes	Traslada expediente a analista de la Unidad Técnica por medio de SCGE. Fin del proceso.	

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.1.5.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para la emisión de hojas de trámite en materia de clasificación de mercancías.

Figura 18. **Flujograma del procedimiento para la emisión de hojas de trámite en materia de clasificación de mercancías**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.


### 2.2.1.5.3. Registro

A continuación, se muestra un instructivo de trabajo dirigido al personal de la Unidad Técnica para realizar las hojas de trámite de traslado interno.


Tabla XVI. **Instructivo de trabajo para la hoja de trámite de traslado interno para la Unidad Técnica**

 <p><b>SAT</b> SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</p>	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA HOJA DE TRÁMITE DE TRASLADO INTERNO PARA LA UNIDAD TÉCNICA</b>	<b>ANX- ITR -UTO-007- 2021 Hoja 1 de 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado de la hoja de trámite de traslado interno para la Unidad Técnica.</li><li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).</li><li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li><li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE HOJA DE TRÁMITE DE TRASLADO INTERNO PARA LA UNIDAD TÉCNICA</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Llenar los espacios faltantes en el título HDT-SAT-IAD-DOP-UTO-###-20## utilizando el correlativo correspondiente a Hoja de trámite.</li><li>○ Expresar la fecha en formato DD/MM/AA (días, mes y año en dos dígitos).</li><li>○ Para: Indicar nombre y apellido, el puesto nominal y área del colaborador al que se dirige la Hoja de trámite.</li><li>○ De: Indicar nombre y apellido, el puesto nominal y área del colaborador al de quien envía la Hoja de trámite.</li></ul></li></ul>		

Continuación de la tabla XVI.

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA HOJA DE TRÁMITE DE TRASLADO INTERNO PARA LA UNIDAD TÉCNICA</b></p>	<p align="center"><b>ANX- ITR -UTO- 007-2021 Hoja 2 de 3</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Motivo: marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) según corresponda el motivo del traslado.</li> <li>○ Solicitud: marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) según corresponda el motivo de la solicitud, si se selecciona otro, obligatoriamente debe anotar en la línea el motivo y ampliar en el cuadro de anotaciones.</li> <li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li> <li>○ Nombre del importador: consignar en el caso de personas naturales, nombres y apellidos del importador; en el caso de personas jurídicas, llenar con el nombre de la razón social o denominación social del importador.</li> <li>○ NIT del importador: ingresar el Número de identificación tributaria de la razón social o denominación social del importador, en el caso de personas naturales, colocar el del importador.</li> <li>○ No. Ref. orden: colocar el número de orden de la declaración.</li> <li>○ Dictamen(es) de clasificación arancelaria: colocar el correlativo de dictamen. En caso de que no aplique, marcar la casilla N/A.</li> <li>○ Certificado(s) de ensayo: colocar el correlativo de certificado de ensayo. En caso de que no aplique, marcar la casilla N/A.</li> <li>○ Respuesta a solicitud: indicar el número de documento según las siglas que identifican documentos administrativos de uso general en la Superintendencia de Administración Tributaria. En caso de que no aplique, marcar la casilla N/A.</li> </ul>		

Continuación de la tabla XVI.

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA HOJA DE TRÁMITE DE TRASLADO INTERNO PARA LA UNIDAD TÉCNICA</b>	<b>ANX- ITR -UTO- 007-2021 Hoja 3 de 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Muestras:</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) según corresponda, si no existe remanente de muestra o si se realizará devolución de muestras.</li><li>▪ Cantidad: consignar el número de muestras correspondiente a la línea de la mercancía declarada que se encuentra en análisis.</li><li>▪ Unidad de medida de mercancía: de conformidad a lo permitido en el Arancel integrado y lo indicado en el procedimiento para la extracción de muestras PR-IAD/DNO-DE-04.</li></ul></li><li>○ Descripción de mercancía: realizar una descripción de la muestra.</li><li>○ Número de folio: colocar el número de folio tomando en cuenta los folios que ya contiene el expediente.</li></ul> <p>● <b>HOJA DE HOJA DE TRÁMITE DE TRASLADO INTERNO PARA LA UNIDAD TÉCNICA.</b></p> <p>Se presenta en la figura 19, formato de hoja de trámite de traslado interno para la Unidad Técnica.</p>		


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Tabla XVII. **Instructivo de trabajo para la hoja de trámite externa**

<p><b>SAT</b> SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA HOJA DE TRÁMITE EXTERNA</b></p>	<p align="center"><b>ANX- ITR -UTO-008- 2021 Hoja 1 de 2</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OBJETIVO</b> Establecer las pautas para el llenado de la hoja de trámite de traslado externo hacia otras dependencias de SAT.</li> <li>• <b>ALCANCE</b> Está dirigido al personal de la Unidad Técnica, perteneciente a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).</li> <li>• <b>REFERENCIAS</b> Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li> <li>• <b>NORMAS GENERALES</b> Las indicadas en el Instructivo de trabajo para el proceso de clasificación, ITR-UTO-001-2021.</li> <li>• <b>INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE HOJA DE TRÁMITE DE TRASLADO INTERNO PARA LA UNIDAD TÉCNICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Llenar los espacios faltantes en el título HDT-SAT-IAD-DOP-UTO-###-20## utilizando el correlativo correspondiente a Hoja de trámite.</li> <li>○ Expresar la fecha en formato DD/MM/AA (días, mes y año en dos dígitos).</li> <li>○ Para: Indicar nombre y apellido, el puesto nominal y área del colaborador al que se dirige la Hoja de trámite.</li> <li>○ De: Indicar nombre y apellido, el puesto nominal y área del colaborador de quien envía la Hoja de trámite.</li> <li>○ Solicitud: marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) según corresponda el motivo de la solicitud.</li> <li>○ Respuesta a solicitud: indicar el número de documento según las siglas que identifican documentos administrativos de uso general en la Superintendencia de Administración Tributaria. En caso de que no aplique, marcar la casilla N/A.</li> </ul> </li> </ul>		




Continuación de la tabla XVII.

	<b>INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA LA HOJA DE TRÁMITE EXTERNA</b>	<b>ANX- ITR -UTO- 008-2021 Hoja 2 de 2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ En donde se solicitó: realizar un breve resumen de la solicitud. En caso de que no aplique, marcar la casilla N/A.</li><li>○ Expediente No.: Indicar el número de expediente.</li><li>○ Nombre del importador: consignar en el caso de personas naturales, nombres y apellidos del importador; en el caso de personas jurídicas, llenar con el nombre de la razón social o denominación social del importador.</li><li>○ NIT del importador: ingresar el Número de identificación tributaria de la razón social o denominación social del importador, en el caso de personas naturales, colocar el del importador.</li><li>○ No. Ref. ORDEN: colocar el número de orden de la declaración.</li><li>○ Anotaciones: recuadro para ampliar información relevante para el traslado del documento.</li><li>○ <b>MUESTRAS</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Marcar con un cheque (<input checked="" type="checkbox"/>) o una equis (<input checked="" type="checkbox"/>) si no existe remanente de muestra. Si existe sobrante de muestras, dejar en blanco.</li><li>▪ Cantidad: consignar el número de muestras correspondiente a la línea de la mercancía declarada que se encuentra en análisis.</li><li>▪ Unidad de medida de mercancía: de conformidad a lo permitido en el Arancel integrado y lo indicado en el procedimiento para la extracción de muestras PR-IAD/DNO-DE-04.</li><li>▪ Descripción de mercancía: realizar una descripción de la muestra.</li></ul></li><li>○ Número de folio: colocar el número de folio tomando en cuenta los folios que ya contiene el expediente.</li></ul> <p>● <b>FORMATO DE HOJA DE TRÁMITE EXTERNA</b></p> <p>Se presenta en la figura 20, formato de hoja de trámite externa.</p>		

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 19. Formato de Hoja de trámite de traslado interno para la Unidad Técnica



**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

FORMATO DE HOJA DE TRÁMITE INTERNA

**HOJA DE TRÁMITE**  
**HDT-SAT-IAD-DOP-UTO- ###-20##**

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

	NOMBRE Y APELLIDO	PUESTO <small>(analista, técnico, auxiliar, centralizador, otro)</small>	ÁREA <small>(valor, clasificación, origen, centralización)</small>
PARA:			
DE:			

MOTIVO:  TRASLADO DE EXPEDIENTE  TRASLADO DE DOCUMENTO:  
 Debido a cambio de inciso arancelario. \_\_\_\_\_

SOLICITUD:

ANÁLISIS DE VALORACIÓN  
 Cálculo de impuestos  
 Otro (ampliación en anotaciones): \_\_\_\_\_

ANÁLISIS DE ORIGEN  
 Duda en aplicación de trato arancelario preferencial  
 Otro (ampliación en anotaciones): \_\_\_\_\_

OTRO (AMPLIAR EN ANOTACIONES): \_\_\_\_\_

EXPEDIENTE No.:	0000-00-00-0000000		
NOMBRE DEL IMPORTADOR:			
NIT DEL IMPORTADOR:	0000000-0		
NÚMERO(S) Ref. DECLARACIÓN ORDEN(ES):	000-0000000		
DICTAMEN(ES) DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA:	000-00	<input type="checkbox"/>	(N/A)
CERTIFICADO(S) DE ENSAYO	000-00	<input type="checkbox"/>	(N/A)

Respuesta a solicitud: \_\_\_\_\_  (N/A)

**ANOTACIONES:**

MUESTRAS:  
 SIN REMANENTE DE MUESTRA  DEVOLUCIÓN DE MUESTRAS

Cantidad: \_\_\_\_\_ Unidad de medida de mercancía : \_\_\_\_\_  
 Descripción de mercancía: \_\_\_\_\_

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Página 1 de 1  
 Intendencia de Aduanas  
 HDT-SAT-IAD-DOP-UTO-###-20##  
 BBBB/cccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 20. Formato de Hoja de trámite externa



FORMATO DE HOJA DE TRÁMITE EXTERNA

**HOJA DE TRÁMITE**  
**HDT-SAT-IAD-DOP-UTO- 000-20##**

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

	NOMBRE	PUESTO (NOMINAL)	ÁREA (ADUANA, GERENCIA, UNIDAD, SECCIÓN)
PARA:			
DE:			

**SOLICITUD:**  
 TRASLADO DE EXPEDIENTE       ENVÍO DE DOCUMENTO:  
 DEVOLUCIÓN DE MUESTRAS      MEM-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20##

RESPUESTA A SOLICITUD: \_\_\_\_\_  (N/A)  
 EN DÓNDE SE SOLICITÓ: \_\_\_\_\_  (N/A)

EXPEDIENTE No.:	0000-00-00-0000000
NOMBRE DEL IMPORTADOR:	_____
NIT DEL IMPORTADOR:	0000000-0
No. Ref. DECLARACIÓN ORDEN:	000-0000000

ANOTACIONES:

**MUESTRAS:**  
 SIN REMANENTE DE MUESTRA  
 Cantidad: \_\_\_\_\_ Unidad de medida de mercancía : \_\_\_\_\_  
 Descripción de mercancía: \_\_\_\_\_

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Página 1 de 1  
 Intendencia de Aduanas  
 HDT-SAT-IAD-DOP-UTO-###-20##  
 BBBB/cccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.2. Proceso de valoración

Entre las funciones de la Unidad Técnica están el emitir dictámenes y opiniones en materia de valoración, tanto a requerimiento de funcionarios o dependencias de la SAT como de autoridades externas para el cálculo de los tributos, según la Resolución número R-SAT-IA-001-2007.

El proceso de valoración consiste en determinar el valor de las mercancías importadas, aplicando las normas de valoración que indica el Acuerdo sobre Valoración en Aduana de la OMC, la legislación regional (Cauca y Recauca) y la legislación nacional (Ley del IVA, Ley Nacional de Aduanas, entre otros), de acuerdo a los documentos presentados por el importador a través del agente de aduanas quien es su representante (Art.90 RECAUCA), los cuales amparan la declaración de mercancías, declaración del valor en aduana y los deben acompañar con los documentos de soporte.<sup>8</sup>

En Guatemala, “la base imponible para las importaciones se determina a través del valor que resulte de adicionar al precio CIF de las mercancías importadas el monto de los derechos arancelarios y demás recargos que se cobren con motivo de la importación o internación. Cuando en los documentos respectivos no figure el valor CIF, la Aduana de ingreso lo determinará adicionando al valor FOB el monto del flete y el del seguro, si los hubiere”.<sup>9</sup> Luego de determinar la base imponible, se puede realizar el cálculo de los derechos arancelarios a la importación (DAI) y el cálculo del impuesto (IVA).

---

<sup>8</sup> Consejo de Ministros de Integración Económica (COMIECO). *Reglamento del Código Aduanero Centroamericano*. Artículo 321.

<sup>9</sup> Congreso de la República de Guatemala. *Decreto número 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado*. Artículo 13.

El valor en aduana en principio debe ser el valor de transacción<sup>10</sup>, es decir, el precio realmente pagado o por pagar por las mercancías cuando éstas se venden para su exportación al país de importación, cuando el valor en aduana no se pueda determinar según las disposiciones anteriores, se fijará recurriendo sucesivamente a cada uno de los métodos que indica el Acuerdo de Valoración desde el artículo 2 al artículo 7, hasta hallar el primero que permita determinarlo.

Para determinar el valor aduanero de la mercancía, no será necesaria la extracción de muestras cuando la misma sea plenamente identificable a través de marca, modelo, serie o catálogo de fabricante, fichas técnicas u otros documentos que provean criterios para el establecimiento de su valoración.<sup>11</sup>

Cuando se realiza una compra-venta, normalmente esta se representa por medio de una factura comercial y cuando los elementos que forman parte del valor a efectos aduaneros corren a cargo del comprador y no están incluidos en el precio efectivamente pagado o a pagar por las mercancías importadas, se suman al valor de factura (si no están incluidos): los gastos de transporte (flete) internacional, seguros de carga, gastos de manipulación, carga y descarga de los que fueron objeto las mercancías hasta su llegada a la aduana; sea aéreo, marítimo, o terrestre.

Este cálculo lo lleva a cabo la aduana dependiendo de los términos pactados por el importador y vendedor (Incoterms), ajustando el precio efectivamente pagado o por pagar, según el artículo 8 del Acuerdo y tomando en cuenta lo que indica el Acuerdo de Valoración y las notas interpretativas para el cálculo del valor en aduana.

---

<sup>10</sup> Organización Mundial del Comercio. *Acuerdo de Valoración en Aduanas*. Artículo 1.

<sup>11</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Procedimiento para la Extracción de Muestras*, (PR-IAD/DNO-DE-04).

El Servicio Aduanero, también procederá a rechazar el valor declarado por el importador de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de valor y determinará el valor en aduana de las mercancías importadas, con base en los métodos sucesivos del Acuerdo.

A las solicitudes de opinión o dictamen técnico por valoración aduanera de mercancías, se deben adjuntar los documentos y elementos que permitan establecer el valor en aduanas de las mercancías, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1 y 8 del Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio de 1994, así como en el Código aduanero uniforme centroamericano y su reglamento.

Entre los documentos que se analizan están:

- Declaración Única Centroamericana DUCA (Declaración de mercancías).
- Declaración del Valor en Aduanas de la mercancía (DVA).
- Documento de transporte (*Bill of lading* -BL-, carta de porte o guía aérea).
- Factura comercial.
- Audiencia de valor.
- Cualquier otro documento relacionado con el pago efectuado.
- Documentos adjuntos al expediente, como: proformas de facturas, contratos, emails, transferencias bancarias que van a realizar o hayan realizado.

Para la determinación del método de valoración a utilizar, el analista de valoración se basa principalmente en lo establecido en:

- El Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994.

- Términos de comercio internacional INCOTERMS.
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA).
- Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA).

Herramientas informáticas de consulta que son de apoyo para el analista de valor:

- Base de Datos de Valor

Se realizan consultas por medio de filtros informáticos, para determinar si los valores de referencia usados por el verificador de mercancías son los correctos de acuerdo con el método de valor utilizado (GATT 1944) y de acuerdo con el momento aproximado, Artículo 198 RECAUCA y de existir dos o más valores en una misma fecha aplicar lo establecido en el Artículo 199 del RECAUCA.

- Registro tributario unificado

Se valida la información del contribuyente en el sistema informático de la Superintendencia de Administración Tributaria, la cual contiene la información siguiente:

- Número de identificación tributaria (NIT).
- Nombre correcto del contribuyente y nombre del representante legal.
- Domicilio fiscal - dirección.
- Estado del contribuyente.

- Importante:
  - La factura debe contener el Incoterm, si no lo contiene se tomará como valor FOB Artículo 323 RECAUCA.
  - Existen excepciones para la aplicación del valor de transacción como valor en aduanas, una de ellas es la vinculación a sus proveedores (según el artículo 15.4 del Acuerdo de valoración), sin embargo, primero se deberán evaluar las circunstancias de la venta y se aceptará el valor en aduana si la vinculación no ha influido en el precio acordado, y/o si se demuestra que el valor de transacción se aproxima mucho a los valores declarados por partes no vinculadas.
  - El importador debe proporcionar todos los documentos que puedan comprobar el valor realmente pagado o por pagar, entre ellos se menciona la factura, documentos relacionados con el pago efectuado dependiendo la forma de pago<sup>12</sup> que se realizó, así deberá ser el documento que compruebe el medio de pago que utilizó<sup>13</sup> y cualquier otro documento que se relacione con el pago efectuado como proformas de facturas, contrato, transferencias bancarias, entre otros, ya que es el importador por medio de su representante quien tiene que comprobar el valor realmente pagado o por pagar.
  - Cuando los gastos de transporte, carga y seguro fueren gratuitos, no se contraten o se efectúen por medios o servicios propios del importador, el Servicio Aduanero es quien debe suministrar las tarifas a aplicar (Artículo 189 RECAUCA).

---

<sup>12</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Tablas declaración de mercancías DUCA-D*. Tabla SAT-IA-007.

<sup>13</sup> *Ibíd.* Tabla SAT-IA-019.



- El Acuerdo de Valoración contiene en los artículos 1 al 17 las reglas para valoración en aduana, en donde establece los métodos de valoración y reglas para determinar el valor en aduana los cuales figuran en los artículos 1 al 8. El artículo 8 proporciona una lista de ajustes a ser considerados cuando se aplique el artículo 1.
- El anexo I en sus Notas Interpretativas, precio realmente pagado o por pagar, en los incisos 3 y 4, indican que gastos o costos no comprenden el valor en aduana siempre que se distingan del precio realmente pagado o por pagar de las mercancías importadas.

#### **2.2.2.1. Solicitudes de Fiscalización**

Estas solicitudes pueden ser recibidas de cualquier regional, de la Sección de Operativos Conjuntos (SOC) y del Departamento de Programación de Contribuyentes, los cuales pueden ser Especiales (Grandes y Medianos) o Regionales.

##### **2.2.2.1.1. Descripción**

A continuación, se muestra el procedimiento para dar respuesta a las solicitudes de Fiscalización en materia de valoración de mercancías.

Tabla XVIII. **Procedimiento de respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización**

 <b>Procedimiento de respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Valoración de mercancías
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de valoración	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de valoración	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa a centralizador sin confirmar en el Sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa en paso 4.
4	Analista normativo de valoración	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente para conocer lo que se solicita.
5	Analista normativo de valoración	Verifica si la audiencia cumple con lo que establece el inciso 2 del anexo I del Acuerdo relativo al descarte de métodos.
6	Analista normativo de valoración	Ingresa a la base de datos de valor del servicio aduanero y realiza la búsqueda de valores de mercancías, tomando en cuenta el momento aproximado, contenido en el artículo 198 del RECAUCA respecto a la declaración de referencia.
7	Analista normativo de valoración	Compara la mercancía objeto de análisis con los datos obtenidos en la declaración de referencia, y verifica si reúne los elementos de país de origen, nivel comercial, similitud, cantidad, estado de las mercancías y momento aproximado. Si no reúne los elementos anteriormente descritos, debe buscar una mercancía similar para proveer de un valor.
8	Analista normativo de valoración	Redacta una providencia en donde consigna lo encontrado en el análisis, indicando el número de expediente, el número de providencia, el encabezado, el asunto, bases legales, lo analizado y la conclusión.
9	Analista normativo de valoración	Genera providencia en el sistema y la consigna en el documento, imprime, firma y sella.

Continuación de la tabla XVIII.

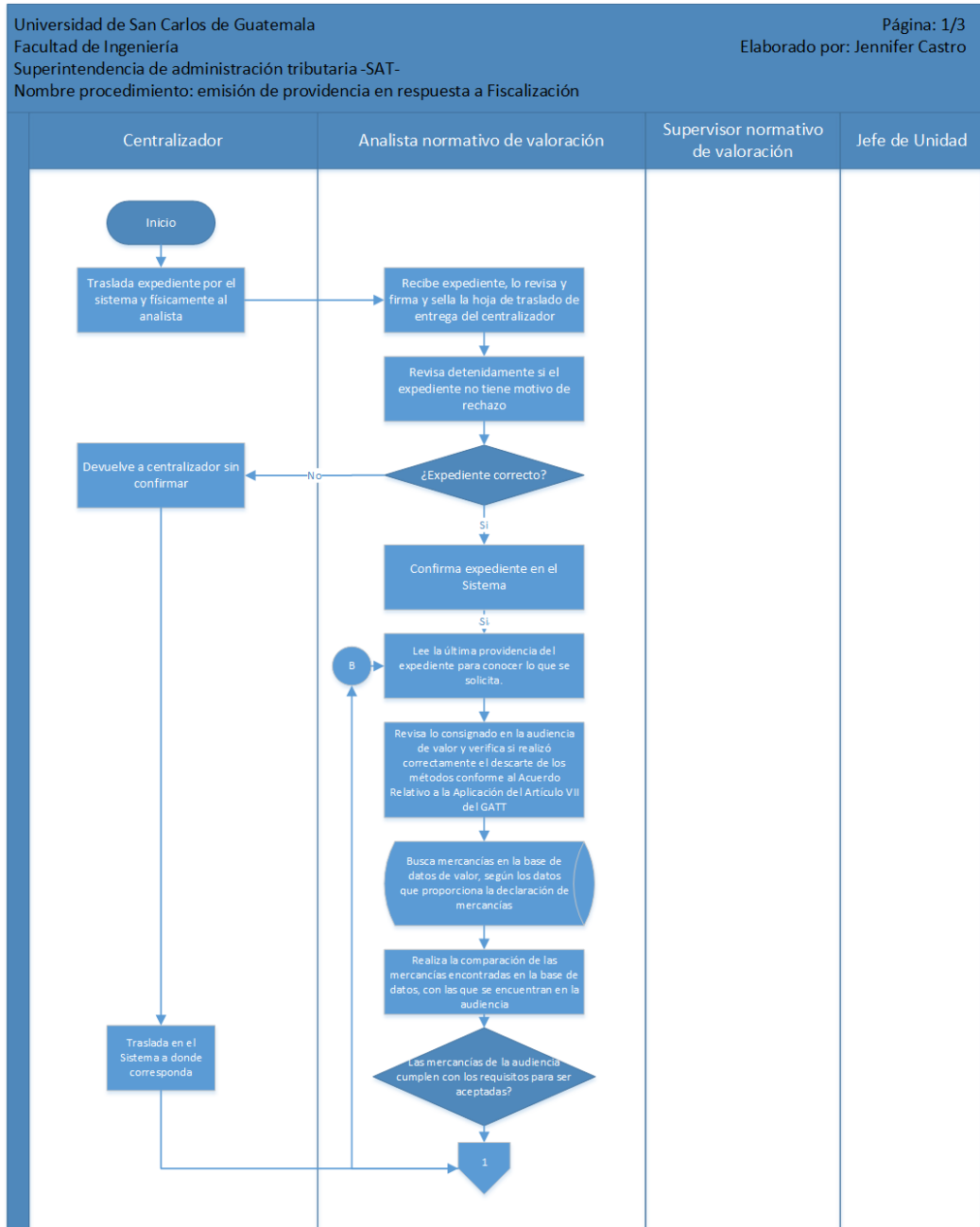
10	Analista normativo de valoración	Traslada a supervisor normativo de valoración.
11	Supervisor normativo de valoración	Analiza la providencia y si está correcta la firma y sella y continúa en paso 12, si son correcciones de forma (errores ortográficos o de redacción) se dirige al paso 8 y las corrige, si es por errores de fondo (el análisis en sí) corrige lo que se le ha indicado o regresa al paso 4.
12	Analista normativo de valoración	El analista traslada el documento al jefe de Unidad para revisión.
13	Jefe de unidad	Analiza la providencia y si está correcta la firma y sella y continúa al paso 14, si son correcciones de forma (errores ortográficos o de redacción) se dirige al paso 8 y los corrige, si es por errores de fondo (el análisis en sí) los corrige según lo indicado o regresa al paso 4.
14	Analista normativo de valoración	Traslada al centralizador la providencia por medio del sistema SCGE y el expediente.
15	Centralizador	Recibe el expediente por el sistema y físicamente y lo traslada por el sistema SCGE y lo envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

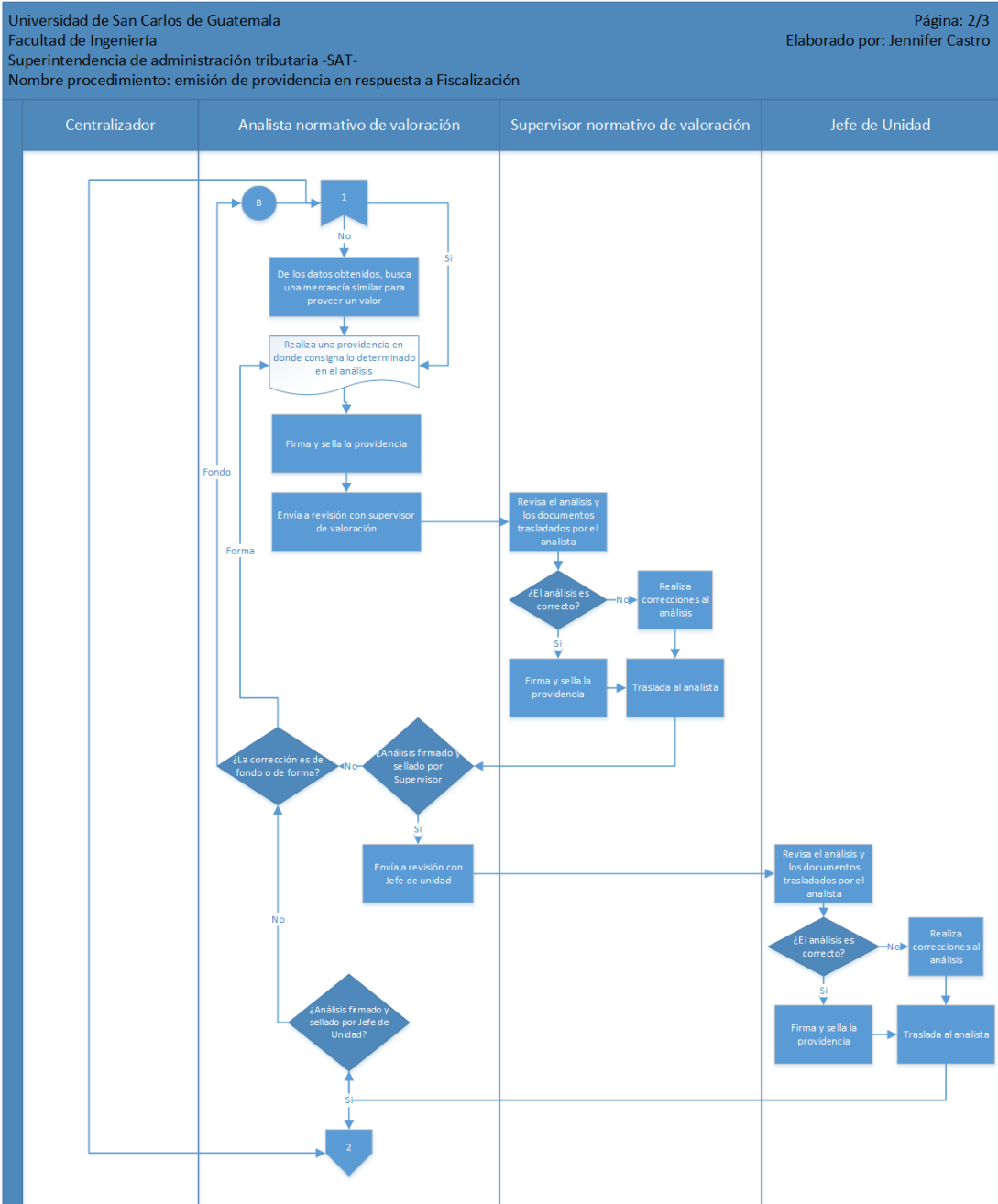
#### 2.2.2.1.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar respuesta a las solicitudes de Fiscalización en materia de valoración de mercancías.

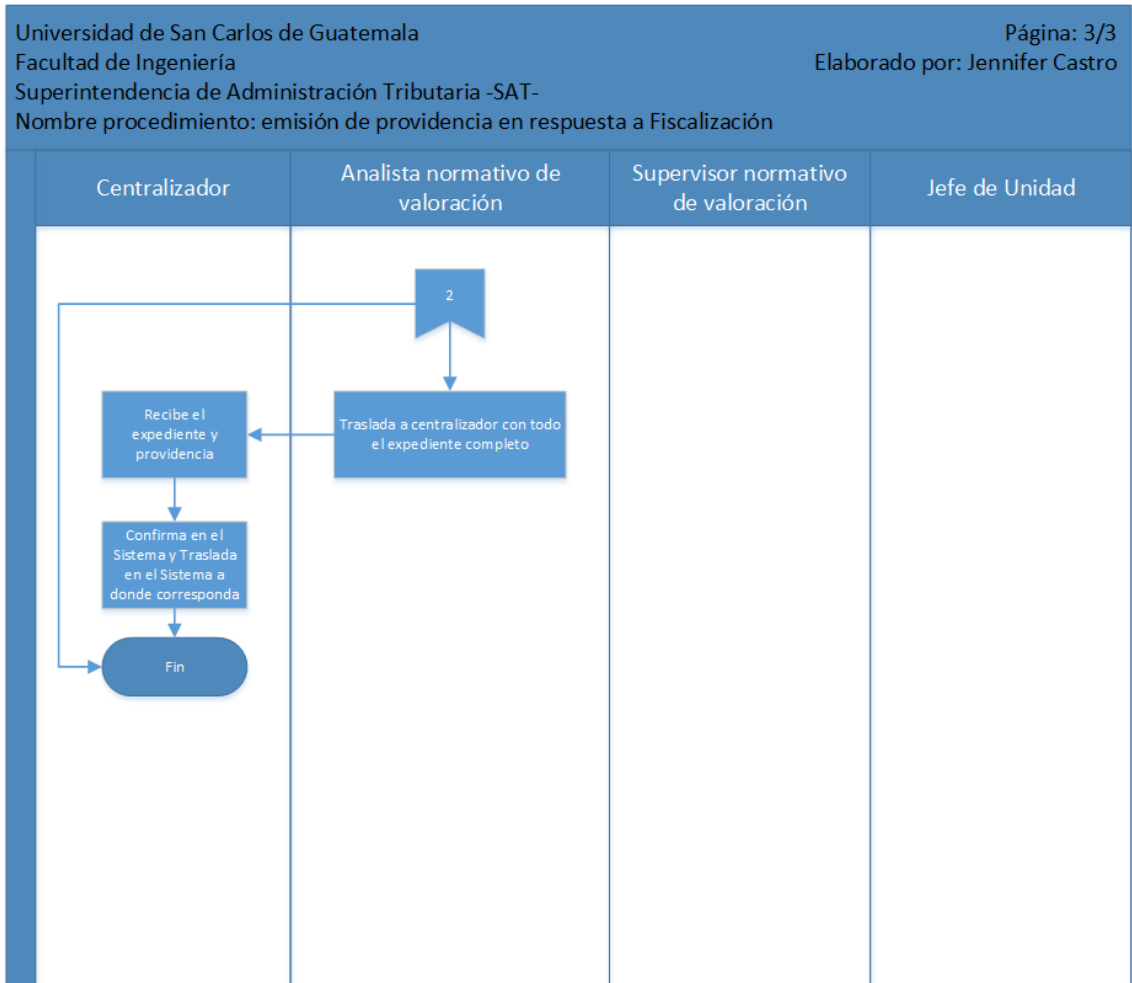
Figura 21. Procedimiento de respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización



Continuación de la figura 21.



Continuación de la figura 21.




Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.2.1.3. Registro

A continuación, se muestra la hoja de verificación dirigida al personal del área de clasificación para dar respuesta por solicitudes de Fiscalización en materia de clasificación.

Tabla XIX. **Hoja de verificación para procedimiento de respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Analista de valoración</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>		<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.		
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de expediente coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
2	¿Número de providencia coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
3	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos del importador correctos? (nombre o razón social del importador, NIT, declaración y número de orden de la declaración)	SI	NO	N.A.
5	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? descripción y unidad de medida.	SI	NO	N.A.
6	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
7	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
8	¿Se recibieron muestras?	SI	NO	N.A.
9	¿Folios del expediente correctos?	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XIX.

<b>2. Análisis</b>																									
1	Verificación si el descarte utilizado en la Audiencia cumple con el Acuerdo de valoración, según lo indicado en el Inciso 2, del Anexo I, del Acuerdo en mención.	SI	NO	N.A.																					
2	¿Mercancía de referencia utilizada es correcta?	SI	NO	N.A.																					
3	¿Mercancía de referencia dentro del momento aproximado?	SI	NO	N.A.																					
4	Verificación de la(s) mercancía(s) en la declaración de referencia que se utilizó para realizar la audiencia, ¿cumple con las condiciones que refiere el Acuerdo para dicho artículo?																								
	<table border="0"> <thead> <tr> <th><b>Método</b></th> <th><b>Artículo</b></th> <th><b>Denominación</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primero</td> <td>1° y 8°</td> <td>Valor de transacción</td> </tr> <tr> <td>Segundo</td> <td>2°</td> <td>Mercancías idénticas</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>3°</td> <td>Mercancías similares</td> </tr> <tr> <td>Cuarto</td> <td>5°</td> <td>Valor deductivo</td> </tr> <tr> <td>Quinto</td> <td>6°</td> <td>Valor reconstruido</td> </tr> <tr> <td>Sexto</td> <td>7°</td> <td>Último recurso</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Método</b>	<b>Artículo</b>	<b>Denominación</b>	Primero	1° y 8°	Valor de transacción	Segundo	2°	Mercancías idénticas	Tercero	3°	Mercancías similares	Cuarto	5°	Valor deductivo	Quinto	6°	Valor reconstruido	Sexto	7°	Último recurso	SI	NO	N.A.
<b>Método</b>	<b>Artículo</b>	<b>Denominación</b>																							
Primero	1° y 8°	Valor de transacción																							
Segundo	2°	Mercancías idénticas																							
Tercero	3°	Mercancías similares																							
Cuarto	5°	Valor deductivo																							
Quinto	6°	Valor reconstruido																							
Sexto	7°	Último recurso																							
5	Si está entre los primeros tres métodos, tomar en cuenta el artículo 15 del Acuerdo de Valoración.	SI	NO	N.A.																					
6	Corroborar lo que cabe dentro de las funciones de la unidad, si no es viable realizar algo que se solicita, brindar una sugerencia respecto a lo que se debe realizar en lo posible.	SI	NO	N.A.																					
7	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.																					

Fuente: elaboración propia, con base en Acuerdo de Valoración de la OMC y Procedimiento para la emisión de opinión técnica de la Unidad Técnica.



Figura 22. **Respuesta en materia de valoración de mercancías por solicitudes de Fiscalización**



FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA EN MATERIA DE VALORACIÓN DE MERCANCÍAS POR SOLICITUDES DE FISCALIZACIÓN

**EXPEDIENTE No. 0000-00-00-00-0000000**  
**PROVIDENCIA PRO-0000-00-00-0000000**

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO A LA OPINIÓN TÉCNICA RESPECTO A LA DIFERENCIA DETERMINADA AL VALOR EN ADUANA DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

**No. Ref. ORDEN:** 000-0000000  
**RÉGIMEN:** 00-XX  
**EXPEDIENTE No.:** 0000-00-00-0000000  
**NOMBRE DEL IMPORTADOR:** \_\_\_\_\_  
**NIT DEL IMPORTADOR:** 0000000-0

**TRASLADO HACIA:** DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN DE CONTRIBUYENTES REGIONALES, INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN

En respuesta a solicitud: \_\_\_\_\_

**DECLARACIÓN DE REFERENCIA:** \_\_\_\_\_  
**PARA REALIZAR LA AUDIENCIA:** \_\_\_\_\_

**INDICANDO LO SIGUIENTE:**  
 Se verificó la Declaración y Audiencia en mención, en la Base de Datos de Valor del Servicio Aduanero, indicando si cumple o no, con cada uno de los siguientes aspectos:

<input type="checkbox"/> (Si/No) Pais de origen	<input type="checkbox"/> (Si/No) Cantidad
<input type="checkbox"/> (Si/No) Nivel comercial	<input type="checkbox"/> (Si/No) Estado de las mercancías
<input type="checkbox"/> (Si/No) Similitud en la mercancía	<input type="checkbox"/> (Si/No) Momento aproximado
<input type="checkbox"/> (Si/No) _____	<input type="checkbox"/> (Si/No) _____

Por lo anterior, (si/no) cumple con los artículos 3 y 15 numeral 2 literal b) del Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio -GATT- de 1994 y Artículo 198 del RECAUCA.


El descarte de métodos en la Audiencia indicada, (si/no) cumple con lo que establece el Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio -GATT- de 1994, respecto a que el descarte debe de hacerse por orden de exclusión según lo indicado en el inciso 2, del Anexo I, del Acuerdo en mención.

En relación al análisis y valoración de las pruebas, ésta Unidad se abstiene de emitir opinión debido a que no es posible realizar una investigación respecto a la veracidad de las mismas a efecto de comprobar si la transacción fue efectivamente realizada con el valor declarado.

Se sugiere trasladar el expediente a donde corresponda a efecto de evaluar las pruebas

Página 1 de 2  
 Intendencia de Aduanas  
 PRO-0000-00-00-0000000  
 BBBB/cccc

Continuación de la figura 22.

 <p><b>SAT</b> SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</p>		FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA EN MATERIA DE VALORACIÓN DE MERCANCÍAS POR SOLICITUDES DE FISCALIZACIÓN	
<b>MUESTRA(S):</b>			
<input type="checkbox"/> El expediente se recibió sin muestras.			
<input type="checkbox"/> Se adjunta lo siguiente:			
<b>Cantidad:</b> _____		<b>Unidad de medida:</b> _____	
<b>Descripción:</b>			
<b>SE SOLICITA:</b>			
Vuelvan las presentes diligencias a la dependencia indicada en el apartado de traslado, para su trámite correspondiente.			
Consta de 00 folios incluyendo el presente.			
<small>Página 2 de 2 Intendencia de Aduanas PRO-0000-00-00-000000 BBBB/cccc</small>			

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.2.2. Solicitudes de Recursos y Resoluciones**

La Unidad de Recursos y Resoluciones solicita opinión técnica en materia de valoración, en la opinión técnica se debe conocer todo el expediente, es decir lo declarado por el importador a través del representante legal y cualquier documento que sirva como comprobante de pago, tales como: factura, transferencias, contratos, convenios, entre otros.

Por medio de Recursos y Resoluciones el expediente puede llegar a la Unidad Técnica, para solicitud de Opinión técnica. El analista normativo de valoración, valida que todos los documentos que son parte del expediente de la declaración de mercancías: documento de transporte (BL si es marítimo, guía aérea si es aéreo o carta de porte si es terrestre), factura, transferencias bancarias, documento del seguro, que la información consignada en estos documentos concuerde con la información consignada en la DVA.

Realiza la consulta en la Base de Datos de Valor para realizar una comparación del valor de acuerdo con otras mercancías similares.

De existir mercancías similares y al realizar la comparación cumpliendo con los artículos 198 y 199 del RECAUCA, se encuentren valores distintos a los declarados, se realiza una opinión técnica en la cual se consignan los valores de referencia que pueden ser utilizados para determinar los impuestos que se dejaron de percibir en el momento de la importación.

### 2.2.2.2.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento de opinión técnica por solicitud de Recursos y Resoluciones en materia de valoración de mercancías.

Tabla XX. **Procedimiento de opinión técnica en materia de valoración de mercancías por solicitud de Recursos y Resoluciones**

 <b>Procedimiento de opinión técnica en materia de valoración de mercancías por solicitud de Recursos y Resoluciones</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Valoración de mercancías
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de valoración	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de valoración	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa a centralizador sin confirmar en el Sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa al paso 4.
4	Analista normativo de valoración	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente.
5	Analista normativo de valoración	Valida todos los documentos que sirven como comprobante y son parte del expediente de la declaración de mercancías, verificando que la información concuerde con la consignada en la declaración.
6	Analista normativo de valoración	Ingresa a la base de datos de valor del servicio aduanero y realiza la búsqueda de valores de mercancías, tomando en cuenta el momento aproximado, contenido en el artículo 198 del RECAUCA respecto a la declaración de referencia.
7	Analista normativo de valoración	Compara la mercancía objeto de análisis con los datos obtenidos en la declaración de referencia, y verifica si reúne los elementos de país de origen, nivel comercial, similitud, cantidad, estado de las mercancías y momento aproximado.

Continuación de la tabla XX.

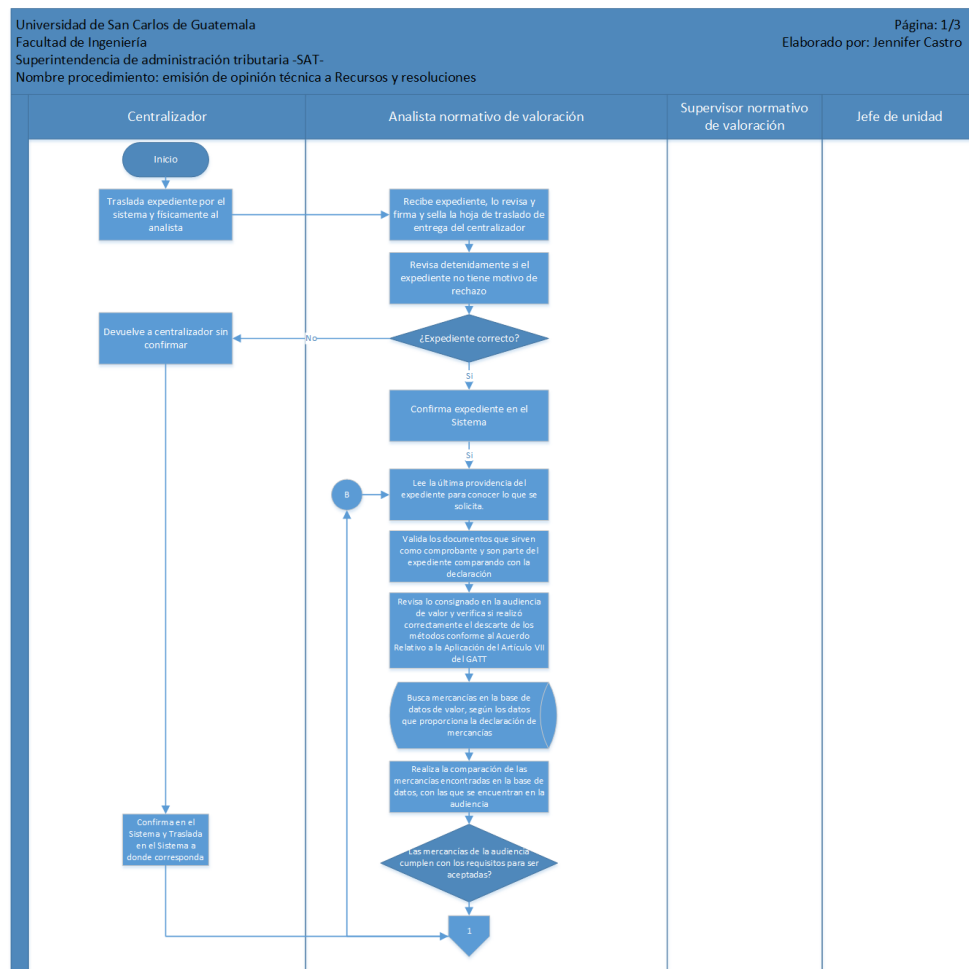
		Si no reúne los elementos anteriormente descritos, debe buscar una mercancía similar para proveer de un valor.
8	Analista normativo de valoración	Verifica si la audiencia cumple con lo que establece el Acuerdo relativo al descarte de métodos.
9	Analista normativo de valoración	Redacta una providencia en donde consigna lo encontrado en el análisis, indicando el número de expediente, el número de providencia, el encabezado, el asunto, bases legales, lo analizado y la conclusión.
10	Analista normativo de valoración	Genera providencia en el sistema y la consigna en el documento, imprime, firma y sella.
11	Analista normativo de valoración	Traslada a supervisor normativo de valoración.
12	Supervisor normativo de valoración	Analiza la providencia y si está correcta la firma y sella y continúa al paso 13, si son correcciones de forma (errores ortográficos o de redacción) lo corrige y se dirige al paso 9, si es por errores de fondo (el análisis en sí) lo corrige según le indica el supervisor o regresa al análisis desde el paso 4.
13	Analista normativo de valoración	El analista traslada el documento al jefe de Unidad para revisión
14	Jefe de unidad	Analiza la providencia y si está correcta la firma y sella y continúa al paso 15, si son correcciones de forma (errores ortográficos o de redacción) las corrige y se dirige al paso 9, si es por errores de fondo (el análisis en sí) regresa al paso 4 o a donde le indique el jefe de unidad.
15	Analista normativo de valoración	Traslada a centralizador la providencia por medio del sistema SCGE y el expediente junto con la providencia físicamente.
16	Centralizador	Recibe el expediente por el sistema y físicamente y lo traslada por el sistema SCGE y lo envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

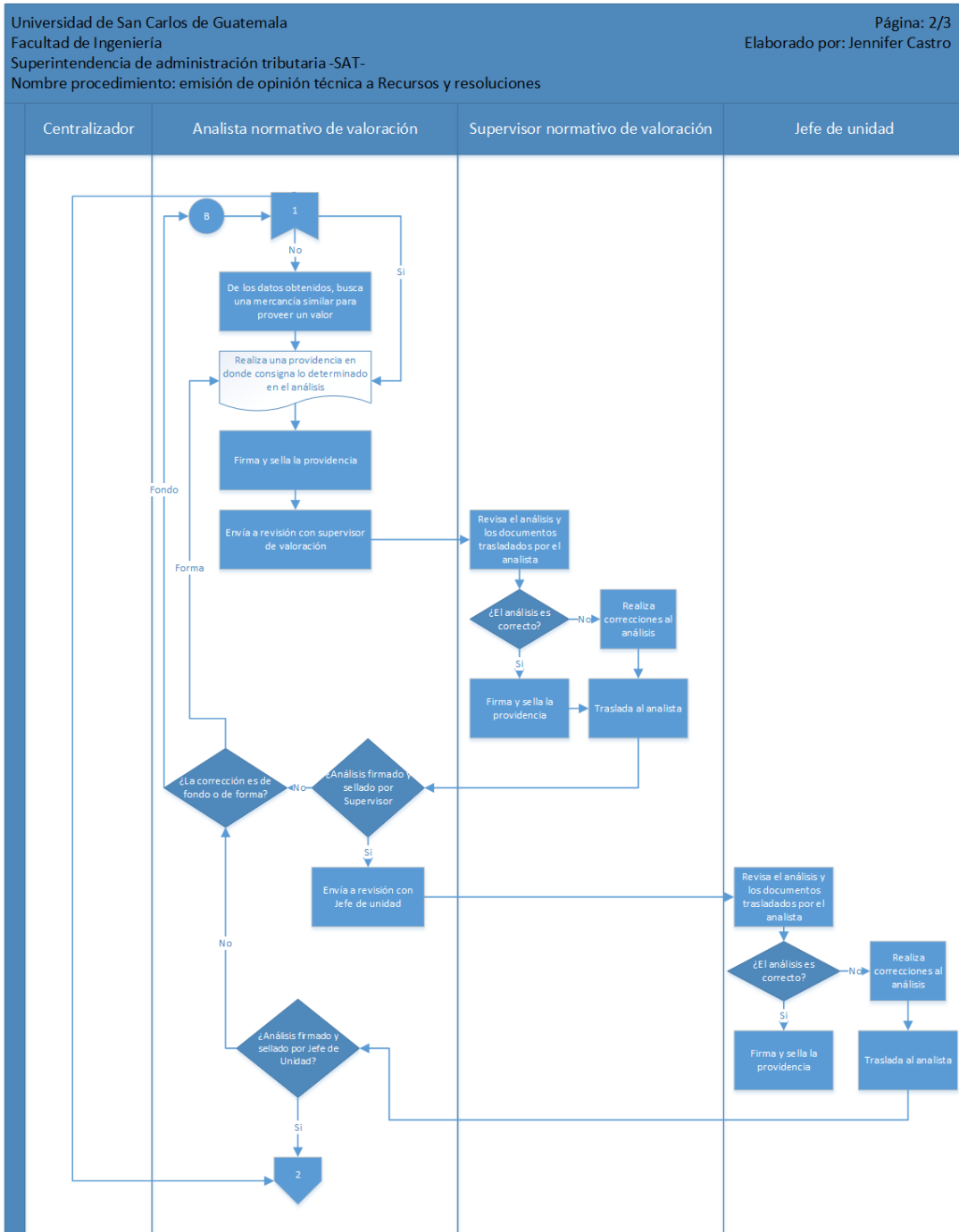
## 2.2.2.2.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento de emisión de opinión técnica por solicitud de Recursos y Resoluciones en materia de valoración de mercancías.

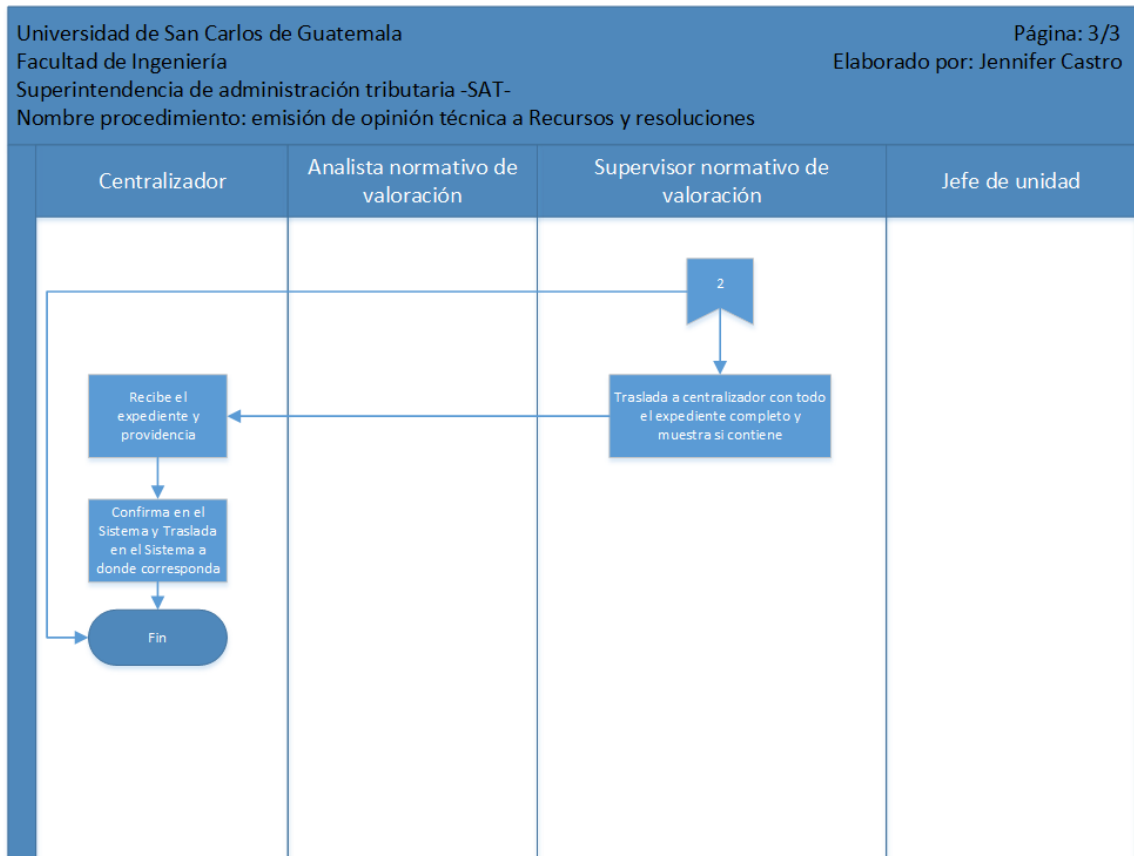
Figura 23. **Procedimiento de emisión de opinión técnica en materia de valoración de mercancías por solicitud de Recursos y Resoluciones**



Continuación de la figura 23.



Continuación de la figura 23.



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.2.2.3. Registro

A continuación, se muestra la hoja de verificación para el procedimiento de emisión de opinión técnica por solicitud de Recursos y Resoluciones en materia de valoración de mercancías.



Tabla XXI. **Hoja de verificación para procedimiento de emisión de opinión técnica en materia de valoración de mercancías por solicitud de Recursos y Resoluciones**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>	<b>Expediente:</b>			
<b>Puntos chequeados:</b>	<b>Responsable: Analista de valoración</b>			
<b>Factores para tomar en cuenta</b>	<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.			
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de expediente coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
2	¿Número de providencia coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
3	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos del importador correctos? (nombre o razón social del importador, NIT, declaración y número de orden de la declaración)	SI	NO	N.A.
5	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? descripción y unidad de medida.	SI	NO	N.A.
6	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
7	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
8	¿Se recibieron muestras?	SI	NO	N.A.
9	¿Folios del expediente correctos?	SI	NO	N.A.
<b>2. Análisis</b>				
1	Verificación si el descarte utilizado en la Audiencia cumple con el Acuerdo de valoración, según lo indicado en el Inciso 2, del Anexo I, del Acuerdo en mención.	SI	NO	N.A.
2	¿Mercancía de referencia utilizada es correcta?	SI	NO	N.A.
3	¿Mercancía de referencia dentro del momento aproximado?	SI	NO	N.A.
4	Verificación de la(s) mercancía(s) en la declaración de referencia que se utilizó para realizar la audiencia, ¿cumple con las condiciones que refiere el Acuerdo para dicho artículo?	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XXI.

	<b>Método</b>	<b>Artículo</b>	<b>Denominación</b>			
	Primero	1° y 8°	Valor de transacción			
	Segundo	2°	Mercancías idénticas			
	Tercero	3°	Mercancías similares			
	Cuarto	5°	Valor deductivo			
	Quinto	6°	Valor reconstruido			
	Sexto	7°	Último recurso			
5	Si está entre los primeros tres métodos, tomar en cuenta el artículo 15 del Acuerdo de valoración.			SI	NO	N.A.
6	Corroborar lo que cabe dentro de las funciones de la unidad, si no es viable realizar algo que se solicita, brindar una sugerencia respecto a lo que se debe realizar en lo posible.			SI	NO	N.A.
7	<p>Si la mercancía se ajusta de acuerdo con el artículo 8 del Acuerdo de valoración, se deben considerar en el análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flete: ¿conocimiento de embarque coincide con lo ingresado en la declaración?</li> <li>• Seguro: el porcentaje de transporte marítimo es de 1,65 %, aéreo 2,20 % y terrestre es de 1,375 % si en caso se utiliza la circular interna No. 04-89.</li> </ul>			SI	NO	N.A.
8	<p>Factura comercial: Artículo 323 RECAUCA. El Servicio Aduanero podrá disponer que la factura comercial deba formularse en el idioma español o adjuntarse su correspondiente traducción. Dicha factura comercial deberá contener como mínimo la información siguiente:</p> <p>a) Nombre y domicilio del vendedor;</p> <p>b) Lugar y fecha de expedición;</p> <p>c) Nombre y domicilio del comprador de la mercancía;</p> <p>d) Descripción detallada de la mercancía, por marca, modelo o estilo;</p> <p>e) Cantidad de la mercancía;</p> <p>f) Valor unitario y total de la mercancía; y</p> <p>g) Términos pactados con el vendedor.</p> <p>Cuando la descripción comercial de la mercancía incluida en la factura comercial venga en clave o códigos, el importador deberá adjuntar a la factura una relación de la información debidamente descodificada.</p>			SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XXI.

9	<p>Verificar en la DVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma de pago.</li> <li>• Condiciones pactadas (Incoterm).</li> <li>• Condición del importador (la mercancía de referencia debe ser de la misma condición del importador).</li> </ul>	SI	NO	N.A.
10	Analizar otros documentos adjuntos, para verificar si se acepta o se rechaza el valor de transacción. ¿Se acepta el valor de transacción?	SI	NO	N.A.
11	En caso de que los valores de referencia en la audiencia sean incorrectos, se debe proveer una referencia correcta.	SI	NO	N.A.
12	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, Acuerdo de Valoración de la OMC y Procedimiento para la emisión de opinión técnica de la Unidad Técnica, utilizando Word 2016.

Figura 24. Emisión de Opinión técnica en materia de valoración de mercancías



**SAT**  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA DE  
OPINIÓN TÉCNICA DE VALOR

**EXPEDIENTE No. 0000-00-00-00-0000000**  
**PROVIDENCIA PRO-0000-00-00-0000000**

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS.**  
**Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO A LA OPINIÓN DE VALOR COMO DILIGENCIAS PARA MEJOR RESOLVER DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

<b>No. Ref. ORDEN:</b>	000-0000000
<b>RÉGIMEN:</b>	00-XX
<b>EXPEDIENTE No.:</b>	0000-00-00-0000000
<b>NOMBRE DEL IMPORTADOR:</b>	_____
<b>NIT DEL IMPORTADOR:</b>	0000000-0

**TRASLADO HACIA: UNIDAD DE RECURSOS Y RESOLUCIONES**  
En respuesta a solicitud: PRO-20XX-00-00-000000

**DECLARACIÓN DE REFERENCIA:**  
PARA REALIZAR LA AUDIENCIA: GTABCDE-20##-00000-AV-0000

**ANÁLISIS:** Se procedió a verificar los documentos adjuntos al expediente dentro de los cuales obra:

<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Fotocopia del conocimiento de embarque</b>
<b>FOLIOS:</b>	00-00
<b>DATOS:</b>	FLETE PREPAID USD\$ _____ y FLETE COLLECT USD\$ _____ con un total de USD\$ _____.
<b>ANÁLISIS:</b>	(Si/no) coincide con la información de la casilla 22, de la declaración objeto de análisis.


<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Seguro</b>
<b>FOLIOS:</b>	00-00
<b>DATOS:</b>	Transporte: <u>Marítimo</u> , Porcentaje: <u>   </u> % Monto USD\$: _____
<b>ANÁLISIS:</b>	Se observó que utilizaron el porcentaje establecido en el Oficio Circular interno No. 04-89 de la ex Dirección General de Aduanas.

<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Fotocopia de la factura</b>
<b>FOLIOS:</b>	00-00
<b>DATOS:</b>	Los datos de la fotocopia de la factura son los siguientes: Fecha: <u>   </u> en letras <u>   </u> Proveedor: _____ Monto e INCOTERM: USD\$: _____, CiF, Crédito: <u>   </u> 90 días Consignatario: _____
<b>ANÁLISIS:</b>	_____


<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Fotocopia de la Declaración del Valor en Aduana -DVA-</b>
<b>FOLIOS:</b>	00-00
<b>DATOS:</b>	Casilla 08: <u>00</u> , Casilla 15.1 (INCOTERM): <u>CIF</u> , Casilla 19 Forma de pago: <u>00</u> .
<b>ANÁLISIS:</b>	La casilla 08 de acuerdo a la Tabla SAT-IA-016, corresponde a _____.

Página 1 de 3  
Intendencia de Aduanas  
PRO-0000-00-00-000000  
BBBB/cccc

Continuación de la figura 24.

		FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA DE OPINIÓN TÉCNICA DE VALOR	
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
En la casilla 15.1 Incoterm <u>CIF</u> , (sí/no) coincide con lo consignado en la factura antes mencionada.			
La casilla 19 de acuerdo a la Tabla SAT-IA-016, corresponde a _____			
DOCUMENTO:	<b>Fotocopia del contrato</b>		
FOLIOS:	00-00		
DATOS:	Contrato No. _____ Fecha: _____ en letras		
	Vendedor: _____		
	Comprador: _____		
	Compra: <u>nombre de mercancía objeto de análisis</u>		
	Monto e INCOTERM: USD\$: _____, <u>CIF</u>		
	Crédito y término: <u>## días, después de la fecha de la factura.</u>		
ANÁLISIS:			
DOCUMENTO:	<b>Fotocopia de la cotización de precios</b>		
FOLIOS:	00-00		
DATOS:	Contrato No. _____ Fecha: _____ en letras		
	Vendedor: _____		
	Comprador: _____		
	Compra: <u>nombre de mercancía objeto de análisis</u>		
	Monto e INCOTERM: USD\$: _____, <u>CIF</u>		
	Crédito y término: <u>## días, después de la fecha de la factura.</u>		
ANÁLISIS:			
DOCUMENTO:	<b>Fotocopia del endoso.</b>		
FOLIOS:	<u>No obra en el expediente.</u>		
DATOS:	Entre el Importador: _____		
	Y el Consignatario: _____		
	De la Factura No. _____		
ANÁLISIS:			
<u>(Sí/no) cumple con lo que establece el Artículo 1 del Acuerdo de Valoración.</u>			
DOCUMENTO:			
FOLIOS:			
DATOS:			
ANÁLISIS:			
ANOTACIONES:			
OPINIÓN:			
El descarte de métodos en la Audiencia indicada en los folios (00-00), el revisor <u>(sí/no)</u> realiza el descarte de los métodos de conformidad con lo que establece el anexo 1 numeral 2 del Acuerdo Relativo a la Aplicación al artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT) de 1994, en adelante denominado el Acuerdo.			
Página 2 de 3 Intendencia de Aduanas PRO-0000-00-00-000000 BBBB/cccc			

Continuación de la figura 24.



**SAT**  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA DE  
OPINIÓN TÉCNICA DE VALOR

Sobre lo anteriormente expuesto y debido a que persiste la duda razonable de valor, esta Unidad manifiesta que los valores de referencia utilizados en la Audiencia antes mencionada, (si/no) cumple con los artículos # y ## numeral # literal b) del Acuerdo y Artículo 195 del RECAUCA.

**\*\*\*CUANDO LOS VALORES DE LA AUDIENCIA NO CUMPLEN: \*\*\*\***

De acuerdo a la descripción de mercancías de la línea # de la declaración aduanera 000-0000000 existen valores de referencia en la Base de valor del Servicio Aduanero, los cuales escribir la explicación y los artículos y que cumplen con lo establecido en los artículos # y ## numeral # literal b) del Acuerdo.

Línea de la Declaración de mercancías 000- 0000000	Descripción de mercancía	Cantidad declarada	Unidad de medida	Valor Unitario declarado US\$	Inciso arancelario	Valor FOB US\$ Unitario de referencia	Declaración de mercancías de referencia (DUCA)	Línea de referencia DVA	Fecha de exportación de la declaración de mercancías

\*\*\*\*

Esta Unidad se abstiene de evaluar documentos contables y bancarios toda vez dicha información debe ser cotejada por los órganos fiscalizadores propios del Servicio Aduanero de conformidad con los artículos 23 al 49 del RECAUCA.

**FUNDAMENTO LEGAL:** Artículos # y ## numeral # literal b) del Acuerdo; Artículos #, ##, ##, del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA).

**MUESTRA(S):**

Sin remanente de muestras.

Se adjunta lo siguiente:

**Cantidad:** \_\_\_\_\_ **Unidad de medida:** \_\_\_\_\_

<b>Descripción:</b>	
---------------------	--

**SE SOLICITA:** Vuelvan las presentes diligencias a la Unidad de Recursos y Resoluciones, para su trámite correspondiente.

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Página 3 de 3  
Intendencia de Aduanas  
PRO-0000-00-00-000000  
BBBB/cccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.2.3. Solicitudes de Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales**

Las solicitudes de la Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales consisten en la emisión de resoluciones anticipadas, se trasladan sobre todo en materia de clasificación, por el momento no se han utilizado en materia de valoración, sin embargo, el procedimiento está abierto a resoluciones anticipadas, en donde se debieran buscar valores de referencia de la mercancía tomando en cuenta el momento aproximado y las características en el proceso de duda razonable. El procedimiento se basa en el número PR-IAD/DNO-PE-08.

Previo a la importación de una mercancía a territorio nacional de Guatemala, podrán solicitar una resolución anticipada las siguientes personas:

- Cualquier persona individual o jurídica que pretenda importar a Guatemala el bien objeto de la resolución anticipada.
- Cualquier productor del bien objeto de la resolución anticipada.
- Cualquier exportador que pretenda exportar el bien objeto de la resolución anticipada a Guatemala.

El procedimiento indica que no podrá solicitarse una resolución anticipada respecto de una mercancía que ya ha sido importada, cuyo proceso de despacho se ha iniciado, o que es objeto de un proceso de verificación o de una instancia de revisión o apelación. El jefe de la Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales debe emitir y firmar resoluciones anticipadas, sobre la base de los hechos y las circunstancias proporcionadas por el solicitante, con relación a:

- Clasificación arancelaria.

- Aplicación de criterios de valoración aduanera, para un caso en particular, de acuerdo con la aplicación de las disposiciones establecidas en el Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994.
- Elegibilidad para tratamiento libre de aranceles de una mercancía reimportada al territorio de un Estado parte luego de haberse exportado para su transformación, elaboración o reparación.

Esta solicitud debiera trasladarse por medio de la Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales, según los documentos que se solicitan en el procedimiento antes mencionado, para que según el plazo que indica el procedimiento, la Unidad Técnica pueda emitir una opinión.

#### **2.2.2.4. Solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas**

Esta solicitud anteriormente la requerían las aduanas, cuando el expediente que se genera en la aduana está bajo un proceso administrativo, sin embargo, ya no lo solicitan debido a que el procedimiento indica que UTOSA debe emitir opinión técnica cuando exista un recurso de revisión o apelación. El recurso de revisión se genera cuando ya está en la Unidad de Recursos y Resoluciones, dicha unidad solicita la opinión técnica de la Unidad Técnica para luego emitir una opinión y si el importador no está de acuerdo, ingresa a un recurso de apelación con el Tribunal Administrativo, Tributario y Aduanero (TRIBUTA).


Las solicitudes que ingresan a la Unidad Técnica son las solicitudes a posterior en materia de valoración, en donde se buscan valores de referencia y si se encuentran son trasladados a Fiscalización, esto lo indica la norma 9 del Procedimiento de verificación a Posteriori PR-SAT-PO-02.



### 2.2.2.4.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento para dar respuesta a las solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas en materia de valoración de mercancías.

Tabla XXII. **Procedimiento de respuesta a solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas**

 <b>Procedimiento de respuesta a solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Valoración de mercancías
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de valoración	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de valoración	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa a centralizador sin confirmar en el Sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa en paso 4.
4	Analista normativo de valoración	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente.
5	Analista normativo de valoración	Ingresa a la base de datos de valor del servicio aduanero y realiza la búsqueda de valores de mercancías, tomando en cuenta el momento aproximado, contenido en el artículo 198 del RECAUCA respecto a la declaración de referencia.
6	Analista normativo de valoración	Compara la mercancía objeto de análisis con los datos obtenidos en la declaración de referencia, y verifica si reúne los elementos de país de origen, nivel comercial, similitud, cantidad, estado de las mercancías y momento aproximado. Si no reúne los elementos anteriormente descritos, debe buscar una mercancía similar para proveer un valor.

Continuación de la tabla XXII.

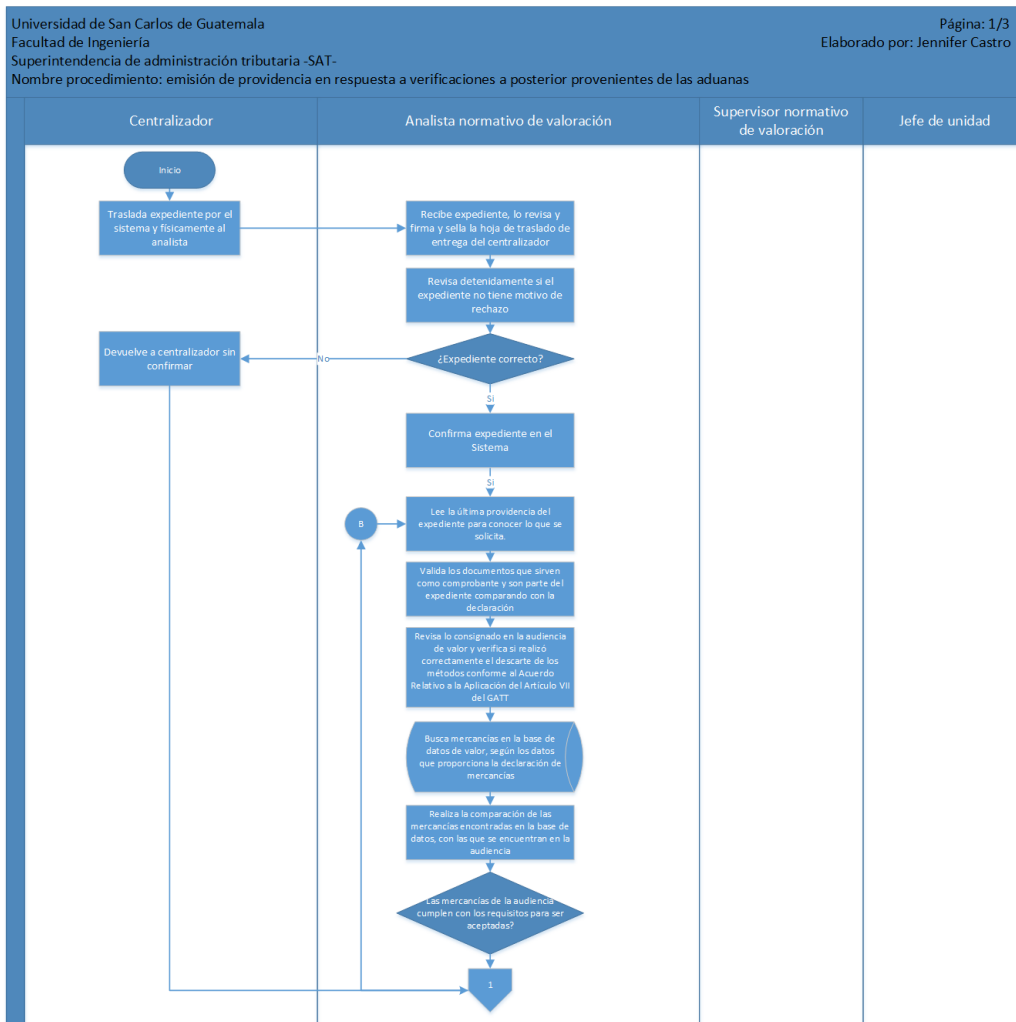
7	Analista normativo de valoración	Verifica si la audiencia cumple con lo que establece el Acuerdo relativo al descarte de métodos.
8	Analista normativo de valoración	Redacta una providencia en donde consigna lo encontrado en el análisis, indicando el número de expediente, el número de providencia, el encabezado, el asunto, bases legales, lo analizado y la conclusión.
9	Analista normativo de valoración	Genera providencia en el sistema y la consigna en el documento, imprime, firma y sella.
10	Analista normativo de valoración	Traslada al supervisor normativo de valoración.
11	Supervisor normativo de valoración	Analiza la providencia y si está correcta la firma y sella, si tiene errores el documento los marca con lapicero e indica claramente los errores.
12	Analista normativo de valoración	Recibe el documento, si tiene firma y sello continúa al paso 13, si tiene correcciones las realiza, si son de forma (errores ortográficos o de redacción) se dirige al paso 8, si es por errores de fondo (el análisis en sí) regresa al paso 4.
13	Analista normativo de valoración	El analista traslada el documento al jefe de Unidad para revisión
14	Jefe de unidad	Analiza la providencia y si está correcta la firma y sella, si el documento tiene errores los marca con lapicero e indica claramente los errores.
15	Analista normativo de valoración	Recibe el documento, si está firmado y sellado continúa en el paso 16, si contiene correcciones las realiza, si son correcciones de forma (errores ortográficos o de redacción) dirigirse al paso 8, si es por errores de fondo (el análisis en sí) regresa al paso 4.
16	Analista normativo de valoración	Traslada al centralizador la providencia por medio del sistema SCGE y el expediente junto con la providencia físicamente.
17	Centralizador	Recibe el expediente por el sistema y físicamente y lo traslada por el sistema SCGE y lo envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

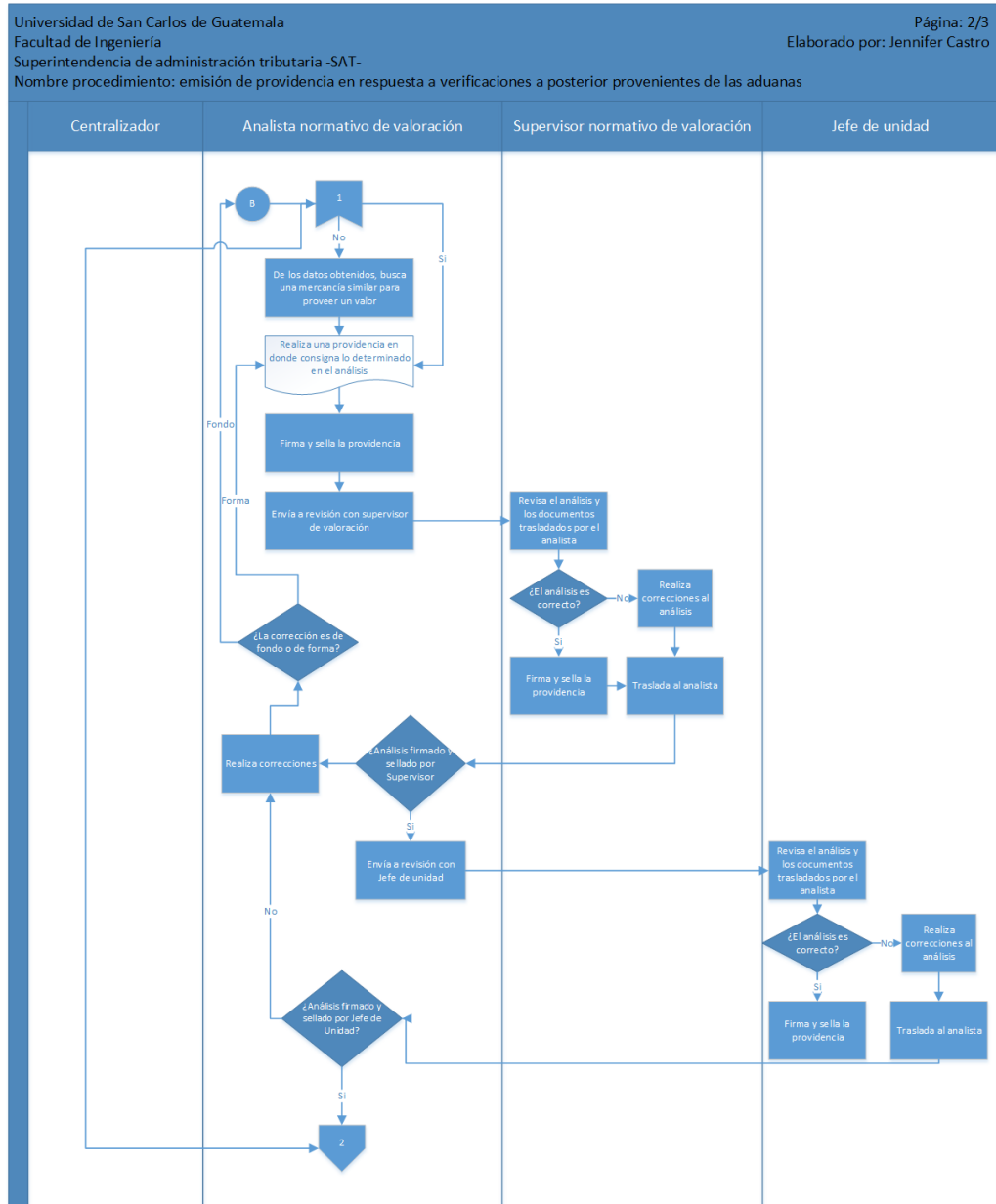
## 2.2.2.4.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar respuesta a las solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas en materia de valoración de mercancías.

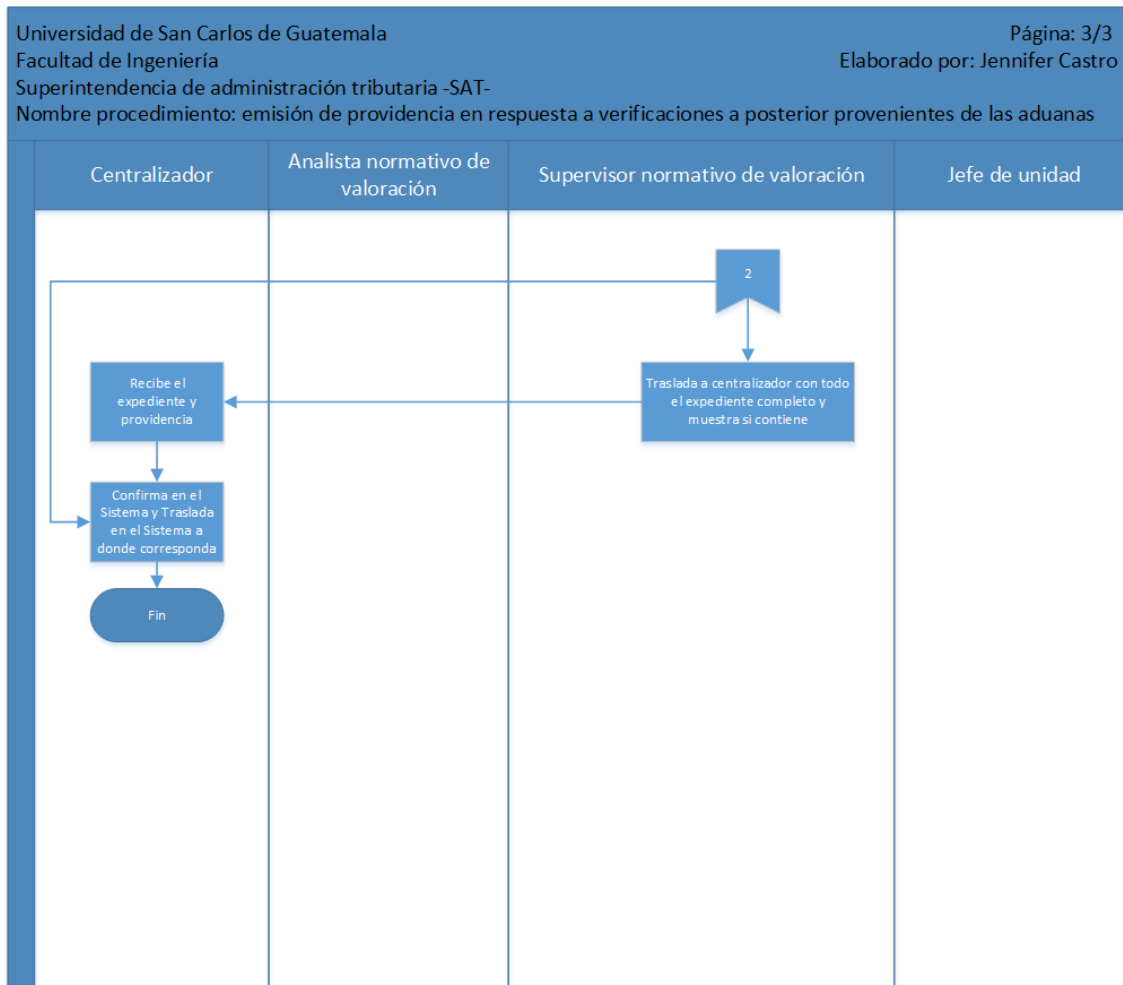
Figura 25. **Flujograma del procedimiento de respuesta a solicitudes de verificaciones a posterior provenientes de las aduanas**



Continuación de la figura 25.



Continuación de la figura 25.



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Visio 2013.

### 2.2.2.4.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación para el procedimiento de emisión de respuesta de verificación a posterior provenientes de las aduanas en materia de valoración de mercancías.

Tabla XXIII. **Hoja de verificación para procedimiento de emisión de respuesta a solicitud de verificación a posterior provenientes de las aduanas**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Analista de valoración</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>				<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de expediente coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
2	¿Número de providencia coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
3	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos del importador correctos? (nombre o razón social del importador, NIT, declaración y número de orden de la declaración)	SI	NO	N.A.
5	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? descripción y unidad de medida.	SI	NO	N.A.
6	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
7	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
8	¿Se recibieron muestras?	SI	NO	N.A.
9	¿Folios del expediente correctos?	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XXIII.

<b>2. Análisis</b>																									
1	Verificación si el descarte utilizado en la Audiencia cumple con el Acuerdo de valoración, según lo indicado en el Inciso 2, del Anexo I, del Acuerdo en mención.	SI	NO	N.A.																					
2	¿Mercancía de referencia utilizada es correcta?	SI	NO	N.A.																					
3	¿Mercancía de referencia dentro del momento aproximado?	SI	NO	N.A.																					
4	Verificación de la(s) mercancía(s) en la declaración de referencia que se utilizó para realizar la audiencia, ¿cumple con las condiciones que refiere el Acuerdo para dicho artículo?  <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Método</th> <th>Artículo</th> <th>Denominación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primero</td> <td>1° y 8°</td> <td>Valor de transacción</td> </tr> <tr> <td>Segundo</td> <td>2°</td> <td>Mercancías idénticas</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>3°</td> <td>Mercancías similares</td> </tr> <tr> <td>Cuarto</td> <td>5°</td> <td>Valor deductivo</td> </tr> <tr> <td>Quinto</td> <td>6°</td> <td>Valor reconstruido</td> </tr> <tr> <td>Sexto</td> <td>7°</td> <td>Último recurso</td> </tr> </tbody> </table>	Método	Artículo	Denominación	Primero	1° y 8°	Valor de transacción	Segundo	2°	Mercancías idénticas	Tercero	3°	Mercancías similares	Cuarto	5°	Valor deductivo	Quinto	6°	Valor reconstruido	Sexto	7°	Último recurso	SI	NO	N.A.
Método	Artículo	Denominación																							
Primero	1° y 8°	Valor de transacción																							
Segundo	2°	Mercancías idénticas																							
Tercero	3°	Mercancías similares																							
Cuarto	5°	Valor deductivo																							
Quinto	6°	Valor reconstruido																							
Sexto	7°	Último recurso																							
5	Si está entre los primeros tres métodos, tomar en cuenta el artículo 15 del Acuerdo de valoración.	SI	NO	N.A.																					
6	Analizar otros documentos adjuntos, para verificar si se acepta o se rechaza el valor de transacción. ¿Se acepta el valor de transacción?	SI	NO	N.A.																					
7	En caso de que los valores de referencia en la audiencia sean incorrectos, se debe proveer una referencia correcta.	SI	NO	N.A.																					
8	Corroborar lo que cabe dentro de las funciones de la unidad, si no es viable realizar algo que se solicita, brindar una sugerencia respecto a lo que se debe realizar en lo posible.																								
9	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.																					


Fuente: elaboración propia, Acuerdo de Valoración de la OMC y Procedimiento para la emisión de opinión técnica de la Unidad Técnica, utilizando Word 2016.

Figura 26. **Providencia de respuesta a solicitud de verificación a posterior provenientes de las aduanas**


 <p><b>SAT</b> SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</p>	<p>FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA DE OPINIÓN TÉCNICA DE VALOR</p>
<p><b>EXPEDIENTE No. 0000-00-00-00-0000000</b> <b>PROVIDENCIA PRO-0000-00-00-0000000</b></p>	
<p><b>SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS.</b> <b>Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.</b></p>	
<p>FECHA: <u>DD / MM / AAAA</u></p>	
<p><b>ASUNTO:</b> TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO A LA OPINIÓN DE VALOR DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:</p>	
<p><b>Sección I</b></p>	
<p><b>No. Ref. ORDEN:</b> <b>RÉGIMEN:</b> <b>EXPEDIENTE No.:</b> <b>NOMBRE DEL IMPORTADOR:</b> <b>NIT DEL IMPORTADOR:</b></p>	<p>000-0000000 00-XX 0000-00-00-0000000 _____ 0000000-0</p>
<p><b>SECCIÓN II</b></p>	
<p><b>TRASLADO HACIA LA ADUANA:</b> <u>NOMBRE DE LA ADUANA, GERENCIA PERTENECIENTE</u> PRO-20XX-00-00-0000000</p>	
<p>En respuesta a solicitud: Emitir opinión de valor en cuanto a la determinación del valor de referencia efectuada a la mercancía consignada en la declaración de mercancías indicada en el asunto.</p>	
<p>En donde solicita: _____</p>	
<p><b>SECCIÓN III</b></p>	
<p><b>ANTECEDENTES:</b></p>	
<p>Fue presentada para su aceptación, la declaración de mercancías con identificación del contribuyente indicados en la Sección I.</p>	
<p>Derivado de la revisión físico-documental efectuada a las mercancías consignadas en la declaración identificada en la Sección I, al revisor de mercancías le surge la duda razonable sobre los valores declarados, por lo que emite y notifica al contribuyente el Requerimiento de Información siguiente:</p>	
<p><b>REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN</b></p>	
<p><b>DE FECHA:</b> _____</p>	
<p>Para que presente los medios de prueba que desvanezcan la duda razonable sobre el precio realmente pagado o por pagar.</p>	
<p>El contribuyente presenta las pruebas de soporte sobre el precio realmente pagado o por pagar, al revisor no le ayudan a desvanecer la duda razonable, por lo que emite y notifica la Audiencia que se identifica a continuación:</p>	
<p><b>AUDIENCIA:</b> _____</p>	
<p><b>DE FECHA:</b> _____</p>	
<p><b>SECCIÓN IV</b></p>	
<p><b>ANÁLISIS:</b></p>	
<p>Se procedió a verificar los documentos adjuntos al expediente dentro de los cuales obra:</p>	
<p>Página 1 de 3 Intendencia de Aduanas PRO-0000-00-00-0000000 BBBB/cccc</p>	



Continuación de la figura 26.

		FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA DE OPINIÓN TÉCNICA DE VALOR	
<b>DECLARACIÓN DE REFERENCIA:</b>			
<b>PARA REALIZAR LA AUDIENCIA:</b>		GTABCDE-20##-00000-AV-0000	
<b>ANÁLISIS DE AUDIENCIA GTABCDE-20##-00000-AV-0000</b>			
FOLIOS:	00-00		
NUMERAL:	##		
OBSERVACIONES	Se anota lo observado.		
MERCANCÍA DE LA DECLARACIÓN DE REFERENCIA:	NOMBRE DE LA MERCANCÍA		
Se verificó la Declaración y Audiencia en mención en la Sección IV, en la Base de Datos de Valor del Servicio Aduanero, indicando si cumple o no, con cada uno de los siguientes aspectos:			
(Si/No)	País de origen	(Si/No)	Cantidad
(Si/No)	Nivel comercial	(Si/No)	Estado de las mercancías
(Si/No)	Similitud en la mercancía	(Si/No)	Momento aproximado
(Si/No)		(Si/No)	
<b>OBSERVACIONES:</b> Se observó que <u>se anota lo observado</u> , lo que (si/no es comercialmente intercambiable con la mercancía de la declaración objeto de análisis, en el numeral # detalla los documentos presentados por el importador y en el numeral # el revisor realizó el descarte de métodos correspondiente y descripción de las incidencias encontradas en ese momento. El Incoterm es término incoterm por lo que no corresponde presentar xxx documento.			
Por lo anterior, (si/no) cumple con los artículos # y 15 numeral # literal z) del Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio -GATT- de 1994 y Artículo 198 del RECAUCA.			
El descarte de métodos en la Audiencia indicada, (si/no) cumple con lo que establece el Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio -GATT- de 1994, respecto a que el descarte debe de hacerse por orden de exclusión según lo indicado en el inciso 2, del Anexo I, del Acuerdo en mención.			
<b>ANOTACIONES:</b>			
Página 2 de 3 Intendencia de Aduanas PRO-0000-00-00-000000 BBBB/cccc			

Continuación de la figura 26.



**SAT**  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

FORMATO PROVIDENCIA DE RESPUESTA DE  
OPINIÓN TÉCNICA DE VALOR

Sobre lo anteriormente expuesto y no obstante persiste la duda razonable de valor, esta Unidad manifiesta que el(los) valor(es) de referencia utilizado(s) en la Audiencia antes mencionada, cumple con lo establecido en los artículos # y ## numeral # literal b) del Acuerdo y Artículo ### del RECAUCA.

---CUANDO LOS VALORES DETERMINADOS EN LA AUDIENCIA NO CUMPLEN CON LAS CONSIDERACIONES LEGALES: ---

Sobre lo anteriormente expuesto y no obstante persiste la duda razonable de valor, esta Unidad manifiesta que el(los) valor(es) de referencia utilizado(s) en la Audiencia antes mencionada, no cumplen con lo establecido en los artículos # y ## numeral # literal b) del Acuerdo y Artículo ### del RECAUCA, en virtud que existen diferencias en las características y funcionamientos al momento de compararla con la mercancía objeto de análisis, por lo que se considera que no es comercialmente intercambiable.

De acuerdo a la descripción de mercancías de la línea # de la declaración aduanera 000-0000000 existen valores de referencia en la Base de valor del Servicio Aduanero, los cuales escribir la explicación y los artículos y que cumplen con lo establecido en los artículos # y ## numeral # literal b) del Acuerdo.

Línea de la Declaración de mercancías	Descripción de mercancía	Cantidad declarada	Unidad de medida	Valor Unitario declarado US\$	Inciso arancelario	Valor FOB US\$ Unitario de referencia	Declaración de mercancías de referencia (DUCA)	Línea de referencia DVA	Fecha de exportación de la declaración de mercancías
000-0000000									

---FIN DE INFORMACIÓN CUANDO LOS VALORES DETERMINADOS EN LA AUDIENCIA NO CUMPLEN CON LAS CONSIDERACIONES LEGALES---

Esta Unidad se abstiene de evaluar documentos contables y bancarios toda vez dicha información debe ser cotejada por los órganos fiscalizadores propios del Servicio Aduanero de conformidad con los artículos 23 al 49 del RECAUCA.

**CONSIDERACIONES LEGALES:** Artículos # y ## numeral # literal b) del Acuerdo; Artículos #, ###, ###, del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA).

**MUESTRA(S):**

El expediente se recibió sin muestras.

Se adjunta lo siguiente:

**Cantidad:** \_\_\_\_\_ **Unidad de medida:** \_\_\_\_\_

<b>Descripción:</b>	
---------------------	--

**SE SOLICITA:** Vuelvan las presentes diligencias a la Aduana en mención en la Sección II, para su trámite correspondiente.

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Página 3 de 3  
Intendencia de Aduanas  
PRO-0000-00-00-000000  
BBBB/cccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.2.5. Hojas de trámite del MP

El Ministerio Público solicita un aforo o duplicado de los aforos realizados en años anteriores. La solicitud del MP ingresa como oficio a la Intendencia de Aduanas. El oficio contiene la declaración de mercancía de importación, el número de la declaración es el que sirve para que el analista realice la solicitud.

De la Intendencia de Aduanas lo remiten a la Unidad Técnica por medio de una hoja de trámite, en ese caso se determina el valor de la mercancía y se realiza el aforo correspondiente en el cual se determinan los impuestos dejados de percibir (aforo).

#### 2.2.2.5.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento para dar respuesta a la solicitud de aforo del Ministerio Público en materia de valoración de mercancías.

Tabla XXIV. **Procedimiento de respuesta a solicitud de aforo del Ministerio Público**

		<b>Procedimiento de respuesta a solicitud de aforo del Ministerio Público</b>	
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).	
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera	
<b>Área:</b>		Valoración de mercancías	
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes	
No.	Responsable	Actividad	
1	Centralizador de expedientes.	Recibe hoja de trámite con oficio de solicitud del MP respecto a aforo de valoración de mercancías, y la traslada al analista normativo de valoración.	
2	Analista normativo de valoración	Recibe la Hoja de trámite y la lee para determinar qué solicitan.	

Continuación de la tabla XXIV.

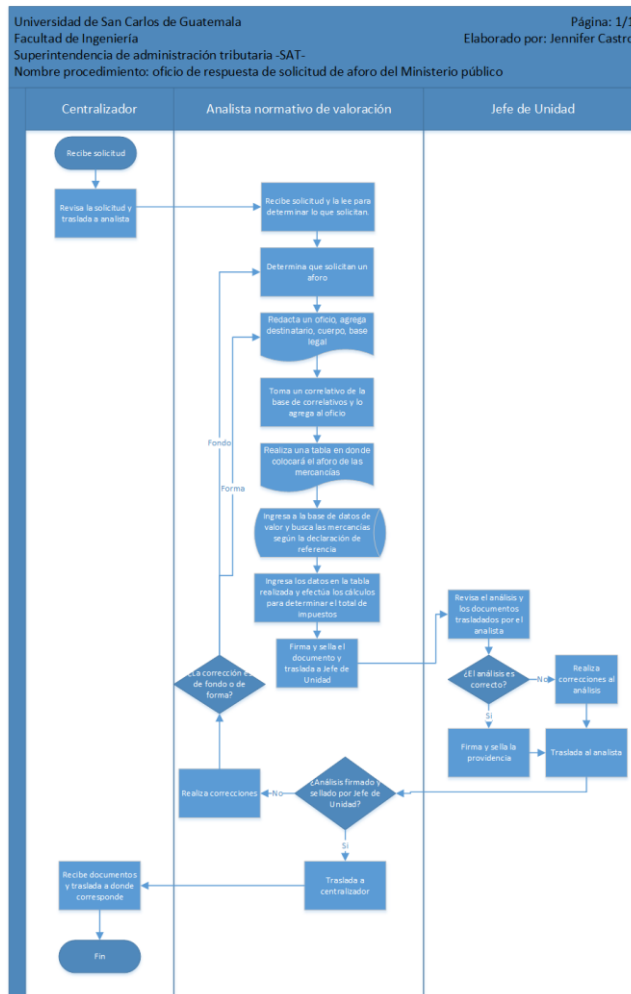
3	Analista normativo de valoración	Determina que solicitan un aforo.
4	Analista normativo de valoración	Para dar respuesta, redacta un oficio, agrega el destinatario, el cuerpo del oficio y la base legal.
5	Analista normativo de valoración	Coloca un número de correlativo según la base de datos de correlativos y lo agrega al oficio.
6	Analista normativo de valoración	Ingresa a la base de datos de valor del servicio aduanero y realiza la búsqueda de valores de mercancías respecto a la declaración de referencia.
7	Analista normativo de valoración	Realiza una tabla en donde colocará el cálculo de valores y aforo de mercancías respecto a la declaración.
8	Analista normativo de valoración	Ingresa los datos en la tabla realizada y efectúa los cálculos correspondientes para determinar el total de impuestos.
9	Analista normativo de valoración	Firma y sella el documento
10	Analista normativo de valoración	Traslada a jefe de unidad para revisión.
11	Jefe de unidad	Analiza el oficio y si está correcto lo firma y sella, si tiene correcciones las marca con lapicero y anota claramente lo que le corrige. Traslada a analista.
12	Analista normativo de valoración	Recibe el documento, si está firmado y sellado continúa en paso 13, si el documento contiene correcciones las corrige, si son de forma (errores ortográficos o de redacción) dirigirse al paso 4, si es por errores de fondo (el análisis en sí) regresa al paso 2.
13	Analista normativo de valoración	Traslada a centralizador.
14	Centralizador	Recibe la Hoja de trámite y la envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

## 2.2.2.5.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar respuesta a la solicitud de aforo del Ministerio Público en materia de valoración de mercancías.

Figura 27. Procedimiento de respuesta de solicitud de aforo del Ministerio Público




Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.2.5.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación para la respuesta de solicitud de aforo del Ministerio Público para el personal del área de valoración de mercancías.

Tabla XXV. **Hoja de verificación para oficio de respuesta de solicitud de aforo del Ministerio Público**


 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Analista de valoración</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>		<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.		
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de providencia coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
2	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
3	¿Datos del destinatario correctos?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos de solicitud del Ministerio Público correctos?			
5	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? Régimen y número de declaración.	SI	NO	N.A.
6	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
7	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XXV.

<b>2. Análisis</b>				
1	¿Fundamento legal correcto?	SI	NO	N.A.
2	¿Se está utilizando la fecha que consta en el documento de transporte? Si no existe, se utiliza la fecha de aceptación. Art.198 Recauca.	SI	NO	N.A.
3	¿Cálculos correctos?	SI	NO	N.A.
4	Corroborar lo que cabe dentro de las funciones de la unidad, si no es viable realizar algo que se solicita, brindar una sugerencia respecto a lo que se debe realizar en lo posible.	SI	NO	N.A.
5	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 28. Oficio de respuesta de solicitud de aforo del Ministerio Público



**OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX**

Guatemala, \_\_\_ de \_\_\_\_ de 20XX

**NOMBRES Y APELLIDOS**  
 Cargo  
 Unidad  
**Ministerio Público**  
**Presente.**

Licenciado Nombre Apellido

De manera atenta me dirijo a usted, para dar respuesta a la solicitud con número MP000-20XX-0000, al respecto se informa que se adjunta el aforo correspondiente a la declaración Régimen ABC, número 000-000000.

El fundamento legal para los valores que se utilizaron para realizar el aforo es en base a la autodeterminación según el artículo 50 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA). "... la Autoridad Aduanera efectuará la liquidación de los tributos con base en la información proporcionada por el declarante...", debido a que no se tuvo a la vista las mercancías, por lo que se elaboró de acuerdo con la información que obra en el Sistema Aduanero.

**CÁLCULO DE VALORES Y AFORO DE MERCANCÍAS**  
**DECLARACIÓN ADUANERA DE TRÁNSITO RÉGIMEN XX, NO. 000-000000.**

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MERCANCÍA	FOB TOTAL	FLETE	SEGURO	CIF TOTAL	CIF	CLASIFICACIÓN ARANCELARIA	DAI (%)	DAI (Q)	IVA (Q)	TOTAL (Q)
<b>TOTALES</b>												

Fecha de la aceptación de la declaración	DD/MM/20XX	TIPO DE CAMBIO Q.
<b>CONCEPTOS</b>		<b>DETERMINADO</b>
MONTO DAI		Q.
MONTO IVA		Q.
TOTAL DE IMPUESTOS		Q.

Atentamente,

Página 1 de 1  
 Intendencia de Aduanas  
 OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
 BBBB/cccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.




## 2.2.2.6. Memorándums

Pueden provenir de cualquier unidad o dependencia de SAT, solicitando el valor de la mercancía.

### 2.2.2.6.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento para dar respuesta por medio de memorándum a la solicitud de aforo de mercancías en materia de valoración de mercancías.

Tabla XXVI. **Procedimiento de respuesta a solicitud de aforo de mercancías por medio de memorándum**

 <b>Procedimiento de respuesta a solicitud de aforo de mercancías por medio de memorándum</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Valoración de mercancías
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador de expedientes.	Recibe el memorándum respecto al aforo de valoración de mercancías, y la traslada al analista normativo de valoración.
2	Analista normativo de valoración	Recibe el memorándum y lo lee para determinar qué solicitan.
3	Analista normativo de valoración	Determina que solicitan un aforo (valor de las mercancías)
4	Analista normativo de valoración	Determina si es aforo de mercancías se dirige al paso 5, si es de vehículos al paso 6,
5	Analista normativo de valoración	Ingresa a la base de datos de valor del servicio aduanero y realiza la búsqueda de valores de mercancías respecto a la declaración de referencia, continúa en paso 7.

Continuación de la tabla XXVI.

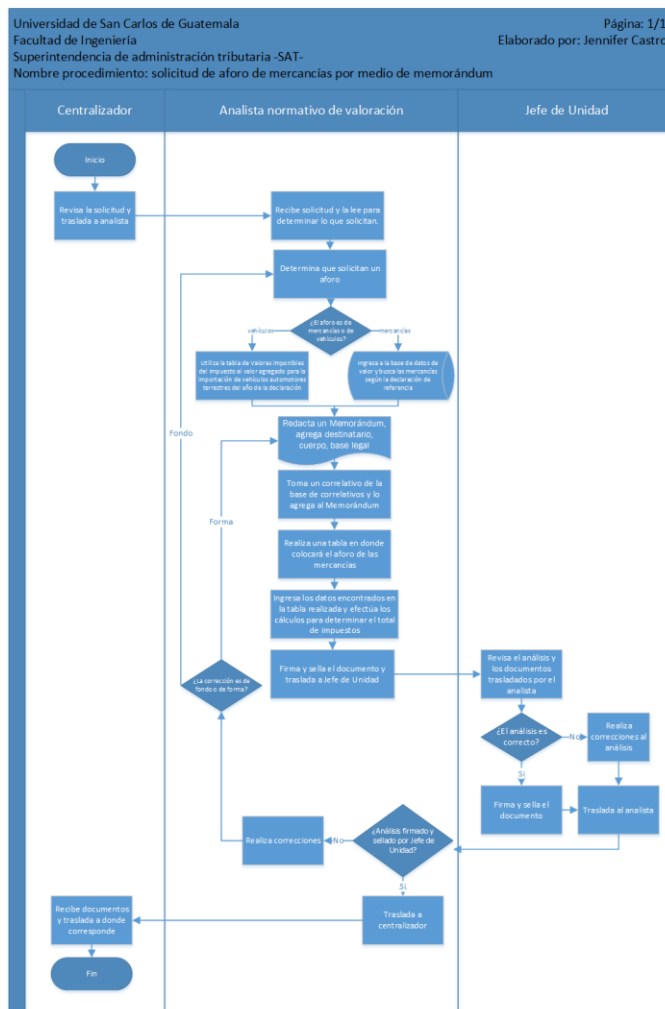
6	Analista normativo de valoración	Utilizando la tabla de valores imponible del Impuesto al valor agregado para la importación de vehículos automotores terrestres correspondiente al año de la declaración encuentra la base imponible, verifica la clasificación arancelaria y verifica el %DAI según la clasificación, continúa en paso 7.
7	Analista normativo de valoración	Para dar respuesta, redacta un memorándum, agrega los datos llenando el formato de memorándum, detallando la mercancía y colocando la base legal por medio de la cual se realiza el aforo.
8	Analista normativo de valoración	Coloca el número de correlativo según la base de datos de correlativos
9	Analista normativo de valoración	Realiza una tabla de anexos en donde colocará el cálculo de valores y aforo de mercancías respecto a la declaración.
10	Analista normativo de valoración	Ingresa los datos en la tabla realizada y efectúa los cálculos correspondientes para determinar el total de impuestos, si son mercancías las agrega todas juntas según la declaración, si son vehículos realiza una tabla de anexo por cada vehículo. .
11	Analista normativo de valoración	Ingresa los datos en la tabla realizada y efectúa los cálculos correspondientes para determinar el total de impuestos,
12	Analista normativo de valoración	El analista firma, sella y traslada el documento al jefe de unidad para revisión.
13	Jefe de unidad	Analiza el memorándum y si está correcto lo firma y sella, si tiene correcciones las marca con lapicero, lo traslada a analista.
14	Analista normativo de valoración	Recibe el documento, si está firmado y sellado continúa en paso 15, si el documento tiene correcciones las realiza, si son de forma (errores ortográficos o de redacción) se dirige al paso 7, si es por errores de fondo (el análisis en sí) lo corrige según lo indicado o regresa al paso 2.
15	Analista normativo de valoración	Traslada a centralizador el memorándum y anexos.
16	Analista normativo de valoración	Recibe el memorándum y lo envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

## 2.2.2.6.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar respuesta a la solicitud de aforos por medio de memorándum en materia de valoración de mercancías.

Figura 29. **Flujograma de procedimiento de respuesta a solicitud de aforo de mercancías por medio de memorándum**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.2.6.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación para el personal del área de valoración para dar respuesta al aforo de mercancías en materia de valoración.

Tabla XXVII. **Hoja de verificación para procedimiento de respuesta a solicitud de aforo de mercancías por medio de memorándum**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Analista de valoración</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>				<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de correlativo de memorándum correcto?	SI	NO	N.A.
2	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
3	¿Datos del memorándum de solicitud correctos?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta?			
5	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
6	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
<b>2. Análisis</b>				
1	¿Se está utilizando la fecha que consta en el documento de transporte? Si no existe, se utiliza la fecha de aceptación. Art.198 Recauca.	SI	NO	N.A.
2	Si es aforo de vehículos: ¿se está utilizando la tabla valores del año de aceptación de la declaración?	SI	NO	N.A.
3	¿Cálculos correctos?	SI	NO	N.A.
4	¿Clasificación de la mercancía es correcta?	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XXVII.

5	Corroborar lo que cabe dentro de las funciones de la unidad, si no es viable realizar algo que se solicita, brindar una sugerencia respecto a lo que se debe realizar en lo posible.	SI	NO	N.A.
6	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 30. **Solicitud de aforo por medio de Memorándum**

**MEMORÁNDUM**  
**MEM-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX**

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Sección I**

	NOMBRES Y APELLIDOS	PUESTO	ÁREA (Dependencia)
PARA:			
DE:			

**Sección II**

**ASUNTO:** \_\_\_\_\_

**Respuesta a solicitud:** \_\_\_\_\_

**Sección III**  
 En respuesta a la solicitud mencionada, requiriendo valoración y determinación de impuestos de la(s) mercancía(s) consignada(s) en la(s) declaración(es) según se indica a continuación:

**No. Ref. ORDEN:** 000-0000000  
**RÉGIMEN:** 000-XX  
**CONTRIBUYENTE:** \_\_\_\_\_  
**NIT DEL CONTRIBUYENTE:** 0000000-0

Página 1 de 2  
 Intendencia de Aduanas  
 MEM-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
 BBBB/cccc

Continuación de la figura 30.



#### Sección IV

Se remite el cálculo de los tributos (ver cuadro adjunto), determinado para el (los) vehículo(s), tomando como base los datos proporcionados en el memorándum mencionado en la Sección II, el nacimiento de la obligación tributaria aduanera se determinó de acuerdo con el artículo 46 numeral 3 inciso c). del Código Aduanero Uniforme Centroamericano –CAUCA- y los valores de acuerdo con la Tabla de valores imponible del impuesto al valor agregado para la importación de vehículos automotores terrestres, según Acuerdos del Directorio Número 025-2016 y 025-2017, toda vez es la Tabla vigente al momento que se descubre la infracción aduanera.

Se informa que se realizó la búsqueda de valores de referencia en la Base de Valor del Servicio Aduanero de acuerdo a lo siguiente:

DESCRIPCIÓN MERCANCÍA	DECLARACIÓN

Y se informa que no existen valores de referencia de mercancías idénticas que cumplan con lo establecido en los artículos 2 y 15 numeral 2, literal a) del Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio 1994 y artículo 198 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, ni de mercancías similares con base en los artículos 3 y 15 numeral 2, literal b) del Acuerdo Relativo a la Aplicación del Artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio 1994 y artículo 198 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

Es importante indicar que la clasificación arancelaria y valoración de los vehículos afectos se realizó en base únicamente en la documentación que se adjuntó a la solicitud, por lo que no se tuvieron las mercancías a la vista.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

#### **2.2.2.7. Subastas**

Estas solicitudes ya no ingresan a la Unidad Técnica, debido a que ahora son una sección y en su procedimiento ellos deben realizar los aforos, mediante la resolución número SAT-IAD-0013-2019, de fecha 25 de septiembre de dos mil diecinueve, acuerda las disposiciones administrativas que desarrollan las funciones de la Sección de Administración de Mercancías en Decomiso y Abandono y plazos administrativos para llevar a cabo los procesos de subasta, donación y destrucción de mercancías de abandono.

#### **2.2.2.8. Solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos**

El Centro de Confirmación de Tránsitos perteneciente al Departamento Normativo de la Intendencia de Aduanas, solicita a la Unidad Técnica, el valor de la mercancía con su respectivo aforo para la determinación de los impuestos dejados de percibir debido a algunos de los inconvenientes que se pueden presentar: el transporte nunca llegó a la aduana de destino, nunca se reportó el transportista, se perdió la mercancía, nunca realizó un pago a la aduana y para llegar ante el juez debe saber cuánto tiene que pagar.

Se observó que muchas veces se tuvo que buscar documentación en el archivo de la Unidad y el mismo no está en forma digital, lo cual ocasionaba que se tuvieran demoras en el proceso.

### 2.2.2.8.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos en materia de valoración de mercancías.

Tabla XXVIII. **Procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos**

		<b>Procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos</b>
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Valoración de mercancías
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador de expedientes.	Recibe memorándum de Centro de confirmación de tránsitos y la traslada al analista normativo de valoración.
2	Analista normativo de valoración	Recibe el memorándum y lo lee para determinar que solicitan.
3	Analista normativo de valoración	Determina que solicitan un aforo de mercancías.
4	Analista normativo de valoración	Para dar respuesta, redacta un memorándum, colocando un número de correlativo según la base de datos de correlativos, agrega el destinatario, el cuerpo del oficio y la base legal.
5	Analista normativo de valoración	Realiza una tabla en donde colocará el cálculo de valores y aforo de mercancías respecto a la declaración.
6	Analista normativo de valoración	Solicita información de la declaración de tránsito por correo electrónico.
7	Analista normativo de valoración	Cuando recibe respuesta se dirige al archivo físico de la Unidad Técnica para buscar el memorándum.



Continuación de la tabla XXVIII.

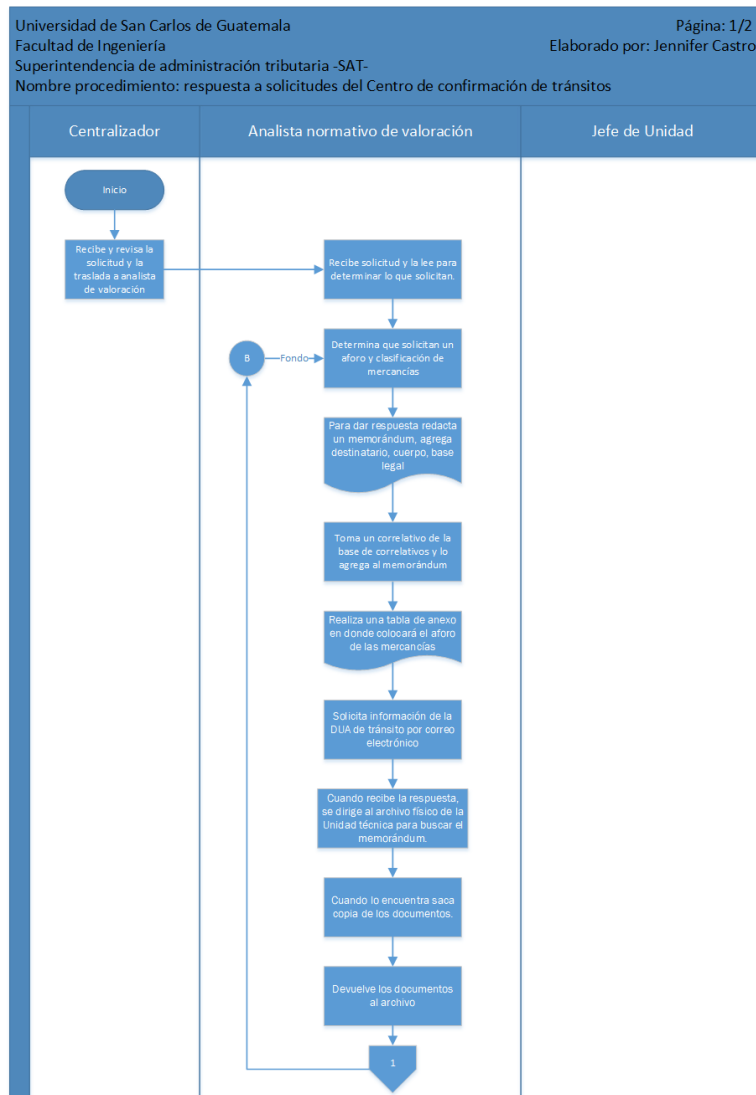
8	Analista normativo de valoración	Corroborar que el número de memorándum coincida con la declaración.
9	Analista normativo de valoración	Cuando lo encuentra saca copia de los documentos.
10	Analista normativo de valoración	Devuelve los documentos al archivo.
11	Analista normativo de valoración	Ingresa a SIVEPA para buscar la declaración de tránsito y la encuentra para no cometer errores de ingreso de datos.
12	Analista normativo de valoración	Ingresa al sistema SAQBE, para buscar la factura.
13	Analista normativo de valoración	Ingresa los datos en la tabla realizada y efectúa los cálculos correspondientes para determinar el total de impuestos.
14	Analista normativo de valoración	Firma y sella el documento
15	Analista normativo de valoración	Traslada al jefe de unidad para revisión.
16	Jefe de unidad	Analiza el memorándum y si está correcto lo firma y sella, si tiene errores los marca con lapicero y escribe claramente el error que se encontró.
17	Analista normativo de valoración	Recibe el documento, si está firmado y sellado por jefe de unidad, continúa al paso 18, si tiene errores los corrige, si son correcciones de forma (errores ortográficos o de redacción) se dirige a donde le fue indicado o al paso 13, si es por errores de fondo los corrige (el análisis en sí) regresa al paso 2.
18	Analista normativo de valoración	Traslada a centralizador.
19	Centralizador	Recibe el memorándum y lo envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

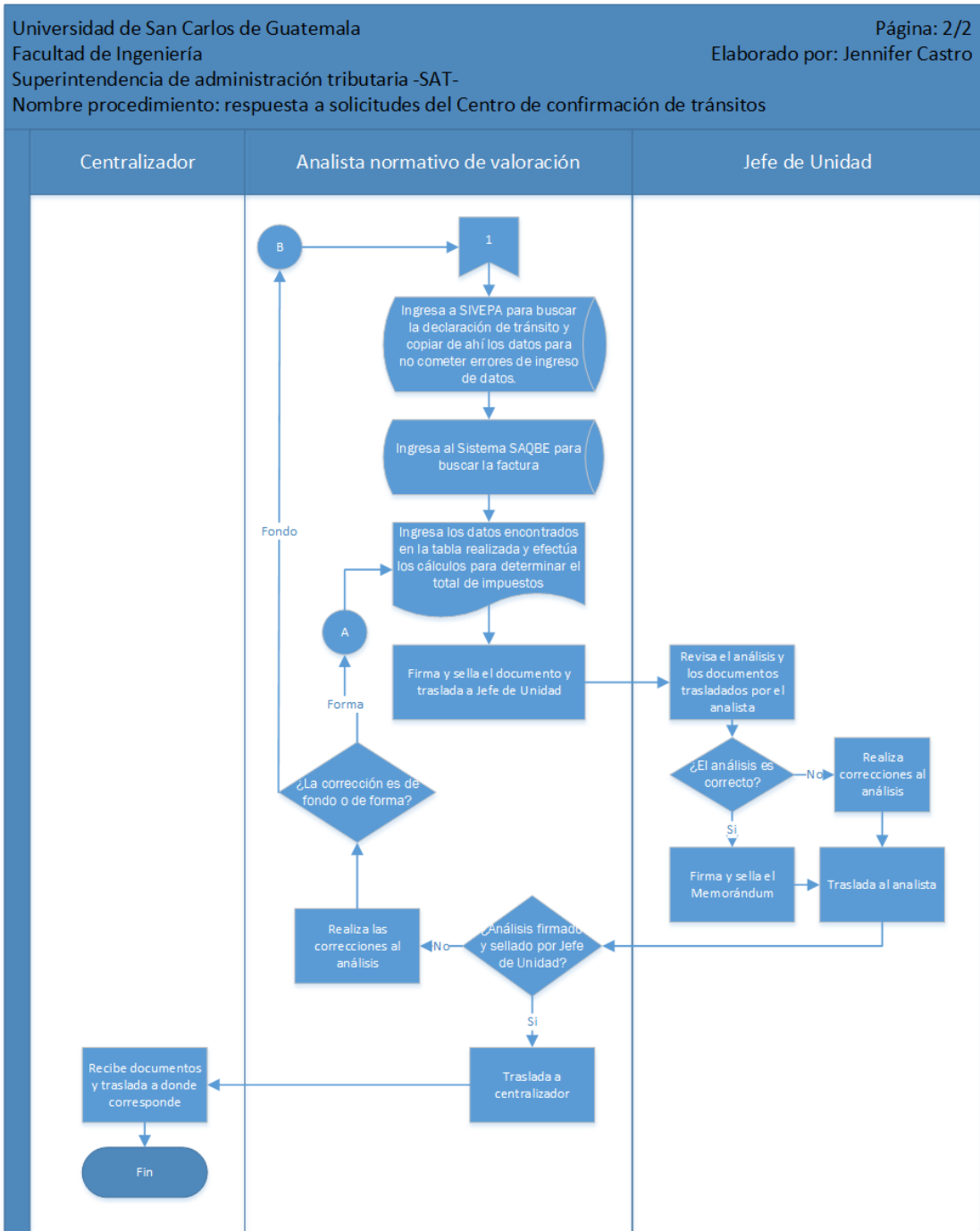
## 2.2.2.8.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar respuesta a las solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos en materia de valoración de mercancías.

Figura 31. **Flujograma del procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos**



Continuación de la figura 31.



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Visio 2013.

### 2.2.2.8.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación para el personal del área de valoración para dar respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos.

Tabla XXIX. **Hoja de verificación para procedimiento de respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE VALORACIÓN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Analista de valoración</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>				<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de correlativo de memorándum correcto?	SI	NO	N.A.
2	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
3	¿Datos del memorándum de solicitud correctos?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? Número de orden y clave del régimen.	SI	NO	N.A.
5	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
6	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
<b>2. Análisis</b>				
1	¿Se está utilizando la fecha que consta en el documento de transporte? Si no existe, se utiliza la fecha de aceptación. Art.198 Recauca.	SI	NO	N.A.
2	¿Cálculos correctos?	SI	NO	N.A.
3	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 32. **Respuesta a solicitudes del Centro de Confirmación de Tránsitos**



**MEMORÁNDUM**  
**MEM-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX**

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

	NOMBRES Y APELLIDOS	PUESTO	ÁREA (Dependencia)
PARA:			
DE:			
Vo.Bo.			

ASUNTO: \_\_\_\_\_

Respuesta a solicitud: \_\_\_\_\_


En respuesta a la solicitud requiriendo [informe técnico sobre la valoración y clasificación arancelaria](#) de las mercancías consignadas en la declaración según se indica a continuación:

**No. Ref. ORDEN:** 000-0000000  
**RÉGIMEN:** 000-XX  
**EXPEDIENTE No.:** 0000-00-00-0000000  
**NOMBRE DEL IMPORTADOR:** \_\_\_\_\_  
**NIT DEL IMPORTADOR:** 0000000-0

Sobre este particular, esta Unidad se permite adjuntar al presente, el cálculo de tributos (ver cuadro adjunto) determinado a la mercancía declarada con base únicamente en la documentación que se adjuntó a la solicitud.

Página 1 de 1  
Intendencia de Aduanas  
MEM-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
BBBB/cccc

Continuación de la figura 32.



**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**CÁLCULO DE VALORACION Y AFORO DE MERCANCÍA**

REFERENCIA: MEM-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
 SOLICITADO POR: MEM-SAT-IAD-ABC-ABCD-CCT-0000-20XX

DECLARACIÓN DE MERCANCIAS DUCA\_ Número GTABCD-00-0000000-00000-0

MERCANCIA	CANTIDAD	MEDIDA	FOB TOTAL (US\$)	FLETE (US\$)	SEGURO (US\$)	CIF TOTAL (US\$)	CIF (Q)	POSICION ARANCELARIA	DAI (%)	DAI (Q)	IVA (Q)	TOTAL (Q)
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCIA			\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	Q _____		____%	Q _____	Q _____	Q _____
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCIA			\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	Q _____		____%	Q _____	Q _____	Q _____
<b>TOTAL:</b>			\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	Q _____			Q _____	Q _____	Q _____

TIPO DE CAMBIO:	FECHA:
	DD/MM/AAAA
MONTO DAI	Q. _____
MONTO IVA	Q. _____
<b>TOTAL TRIBUTOS</b>	Q. _____

Página 1 de 1  
 Intendencia de Aduanas  
 ANEXO A MEM-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
 BBBB/cccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.3. Proceso de origen**

La Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) del Ministerio de Economía, tiene como objetivo administrar los instrumentos económico-comerciales de carácter internacional vigentes para Guatemala y coordinar los procesos de consulta interinstitucional e intersectorial para la aplicación de los instrumentos comerciales vigentes, de conformidad con el artículo 32, literal c) del Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo y conforme al artículo 17 del Acuerdo gubernativo No. 170-2015 Reglamento orgánico interno del Ministerio de Economía, por esta razón la Unidad Técnica, realiza la gestiones relacionadas con el origen de las mercancías ante dicha institución.

En cada solicitud dirigida al área de origen que ingresa a la UTOSA, no es potestad de la SAT determinar el origen de las mercancías, el analista de origen realiza de oficio la solicitud a la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) del Ministerio de Economía. Es la DACE que de acuerdo con su competencia emite la resolución final de origen basándose en la información proporcionada en el formato para presentación de denuncias por dudas de origen (Formulario DACE R-RO-06) emitido por el analista de origen de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Tabla XXX. **Tratados de libre comercio y acuerdos parciales vigentes en Guatemala**

	<b>NOMBRE DEL ACUERDO</b>	<b>PAÍSES</b>	<b>TLC / AAP</b>	<b>DECRETO O ACUERDO RATIFICADO POR EL CONGRESO</b>	<b>DOCUMENTO A PRESENTAR PARA GOZAR DE TRATO ARANCELARIO PREFERENCIAL (CERTIFICADO DE ORIGEN)</b>
1.	Tratado de libre comercio República Dominicana - Centroamérica - Estados Unidos de América	República Dominicana - Centroamérica - Estados Unidos De América	TLC	Decreto 31-2005	La certificación la puede emitir el importador, exportador o el productor, debido a que no existe un formato establecido. Los requisitos mínimos que debe llevar la certificación de origen se encuentran en el Artículo 4.16 del Tratado.
2.	Acuerdo de asociación entre Centroamérica, por un lado, y la Unión Europea y sus estados miembros, por el otro (ADA)	Centroamérica y la Unión Europea	TLC	Decreto 2-2013	1.Certificado de Circulación de Mercancías EUR.1 2.Declaracion en Factura
3.	Tratado de libre comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua	Estados Unidos Mexicanos y las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.	TLC	Decreto 4-2013	Debe presentar un certificado de origen en el formato negociado en el TLC, llenado de conformidad con el Instructivo, y emitido por el exportador.
4.	Tratado de libre comercio entre la República de Guatemala y la República de China (Taiwán).	La República de Guatemala y la República de China (Taiwán)	TLC	Decreto 5-2006	Un Certificado de Origen emitido por el exportador y avalado por la autoridad competente del país exportador; en el formato negociado por las Partes.



Continuación de la tabla XXX.

5.	Tratado de libre comercio entre la República de Colombia y las Repúblicas de El Salvador, Guatemala y Honduras.	La República de Colombia y las Repúblicas de El Salvador, Guatemala y Honduras	TLC	Decreto 10-2009	Certificado de Origen en el formato establecido, el cual debe ser llenado conforme a su Instructivo, emitido por el exportador o productor.
6.	Tratado de libre comercio entre Centroamérica y Chile.	Centroamérica y Chile	TLC	Decreto 37-2009	Certificado de Origen en el formato establecido, el cual debe ser llenado conforme a su Instructivo, por el exportador
7.	Tratado de libre comercio entre Centroamérica y República Dominicana.	Centroamérica y República Dominicana	TLC	Decreto 26-2000	Un certificado de origen en el formato negociado en el TLC, llenado de conformidad con el Instructivo, emitido por el exportador.
8.	Protocolo de incorporación de la República de Panamá al subsistema de integración económica Centroamericana	Centroamérica y Panamá	TLC	Decreto 11-2009	Un FAUCA (Formulario Aduanero Único Centroamericano) para las mercancías que a nivel centroamericano en el Sistema Arancelario Centroamericano – SAC- gozan de libre comercio (0% por ciento). La Declaración Única Aduanera –DUA- y el Certificado de Origen en el nuevo formato establecido, emitido por el exportador
9.	Acuerdo de alcance parcial de complementación económica entre el Gobierno de la República de Guatemala y el Gobierno de la República del Ecuador.	Guatemala- Ecuador	AAP	Decreto 8-2012	Para exportación, un Certificado de Origen llenado conforme a su Instructivo y firmado por el exportador. Para importación, un Certificado de Origen llenado conforme a su Instructivo y avalado por la autoridad competente.

Continuación de la tabla XXX.

10	Acuerdo de alcance parcial entre la República de Guatemala y la República de Cuba.	Guatemala-Cuba	AAP	Decreto 28-2000	Un Certificado de Origen llenado conforme a su Instructivo y firmado en ambos países por la autoridad competente y el exportador.
11	Acuerdo de alcance parcial entre el Gobierno de la República de Guatemala y el Gobierno de Belice.	Guatemala-Belice	AAP	Decreto 31-2009	Un Certificado de Origen llenado conforme a su Instructivo y firmado por el exportador. Para importación, un Certificado de Origen llenado conforme a su Instructivo y avalado por la autoridad competente.
12	Acuerdo de alcance parcial entre Venezuela y Guatemala.	Guatemala-Venezuela	AAP	(AAP A25TM NO. 23 EN TRANSICIÓN)	Un certificado de Origen en formato ALADI, el cual debe ser firmado por la autoridad competente de Guatemala; se hace mención que este Acuerdo solo le da preferencia arancelaria a las mercancías exportadas de Guatemala a Venezuela.

Fuente: Ministerio de Economía. *Preguntas frecuentes origen.*

[https://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/preguntas\\_frecuentes\\_reglas\\_de\\_origen\\_en\\_formato\\_iso\\_ii.pdf](https://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/preguntas_frecuentes_reglas_de_origen_en_formato_iso_ii.pdf). Consulta: octubre de 2020

### 2.2.3.1. Solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial

Para el caso de mercancías que se les solicite trato arancelario preferencial bajo el marco de un acuerdo comercial suscrito y ratificado por el Estado de Guatemala, se recomienda observar lo establecido en el Documento de

orientación para el trato preferencial emitido por la Unidad de Tratados y Convenios Internacionales.

La solicitud de opinión técnica a la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) se puede originar de los siguientes casos:

- Cambio de inciso arancelario.
- Tránsito y transbordo.
- Corrección o llenado en el certificado de origen.
- Devolución de aranceles.

Los expedientes de origen con solicitud de opinión técnica pueden provenir desde:

- Aduana.
- Sección de Operativos Conjuntos de la Intendencia de Fiscalización.
- Pequeños, Medianos y Grandes Contribuyentes de la Intendencia de Fiscalización (devolución de aranceles).

Pasos para realizar la solicitud de opinión técnica a la DACE.

- La información que se consigna en el oficio de solicitud de opinión técnica a la DACE es la siguiente:
  - El nombre del tratado de libre comercio dentro del cual se realizará la solicitud o acuerdo de alcance parcial con Unión europea (ADA). Así mismo, el número de decreto que le dio vida.

- Nombre de la entidad, número de la declaración de mercancías DUCA-D clave de régimen con que ampara su importación definitiva, y la fecha de aceptación de esta.
  - Descripción de la mercancía objeto de análisis y su inciso arancelario correspondiente. Si de acuerdo con el dictamen de clasificación arancelaria emitido por esta Unidad, se determina que las características de la mercancía corresponden a otro inciso arancelario, se consigna la información de la importación en el formulario DACE R-RO-06, Formulario para presentación de denuncias por dudas de origen.
- En la elaboración se adjunta copia de los documentos de soporte.

Entre los documentos que se adjuntan a todos los casos mencionados con anterioridad a la solicitud de opinión técnica están:

- Declaración Única Centroamericana –DUCA– (declaración de mercancía).
- *Bill of lading* (BL – documento de transporte).
- Factura.
- Certificado de origen / para Europa: EUR1 o certificado en factura.
- Si es exportador autorizado puede presentar certificado en factura independientemente del monto, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 20 del anexo 2 del Acuerdo del ADA.
- Si no es un exportador autorizado puede presentar factura como certificado EUR1, en este caso únicamente si el valor no excede los 6 000 euros.
- Cuando existe cambio de inciso arancelario: dictamen de clasificación.

- Cuando la mercancía es embarcada en un estado no parte de uno de los tratados: documento que demuestre que la mercancía se encontró bajo resguardo aduanero en el país que no es parte del tratado (documentos de tránsito y trasbordo).
- Otros documentos.
- Una vez concluido o llenado el formulario R-R0-06, Formulario para presentación de denuncias por dudas de origen (anexo 1. Formulario DACE) adjuntando la debida documentación de la importación en cuestión, se envía la solicitud de opinión técnica a la DACE del Ministerio de Economía, para que resuelvan conforme a la normativa vigente (tratado de libre comercio, acuerdo de alcance parcial, acuerdo de asociación).
- Cuando el analista de origen cuenta con la copia del oficio de solicitud de opinión técnica o verificación de origen, con el sello de recibido de la DACE, procede a elaborar la providencia para trasladar el expediente al lugar de solicitud (aduanas o dependencias administrativas de SAT) indicando que se procedió a solicitar la opinión técnica o verificación de origen a la DACE, por tanto, dicho expediente deberá estar bajo su resguardo, con el estatus de archivo temporal.

Si el ente solicitante de opinión técnica o verificación de origen es el Departamento de Gestión Aduanera el expediente retornará a la Unidad Técnica para que el mismo sea archivado.

- Cuando ingresa el documento de respuesta de opinión técnica o verificación de origen de la DACE a la solicitud planteada, el analista de origen realiza un memorándum a donde fue archivado el expediente solicitando el mismo, indicando que existe una respuesta por parte de la DACE.

- Cuando ingresa el expediente solicitado, el analista de origen procede a realizar una providencia, transcribiendo literalmente la respuesta (opinión técnica o verificación de origen) emitida por la Dirección de Administración del Comercio Exterior -DACE- según los siguientes casos:
  - Si la opinión técnica de la DACE indica que se puede otorgar trato arancelario preferencial a la entidad solicitante, se procede a elaborar una providencia para la devolución del expediente, adjuntando el documento de opinión técnica emitida por la DACE y así continúe con el debido proceso.
  - Si la opinión técnica de la DACE indica que no se puede otorgar trato preferencial a la entidad solicitante, se procede a elaborar el dictamen técnico, para establecer el arancel y los montos en materia de impuestos que corresponde a la importación de mercancía.
  - Si la opinión técnica de la DACE indica que la mercancía importada por la entidad puede gozar de la preferencia arancelaria que otorga el tratado de libre comercio, siempre y cuando presente la certificación de origen corregida de acuerdo con los textos jurídicos del tratado.
    - Se procede a elaborar la providencia para la devolución del expediente, indicando la opinión técnica emitida por la DACE y adjuntando el respectivo documento, para luego notificar al contribuyente y permitirle la presentación de la certificación de origen corregida.

Para este procedimiento se necesita de un mensajero que tarda aproximadamente 7 a 13 días para realizar la entrega del oficio a DACE, lo cual se puede convertir en una oportunidad para buscar una mejora en este proceso.

Formato para el oficio de solicitud de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial mostrado en la figura 36: las partes en color gris deben adecuarse conforme a si se refiere a un tratado de libre comercio o a un acuerdo parcial y llenar cada una de las líneas de acuerdo con lo que solicita para la entidad y la declaración de mercancías. Cuando se trata de un número de orden se coloca junto a estos datos, si se refiere a varios números de orden, se colocan en el cuadro subsiguiente, si no se utilizan se elimina ese cuadro.

Continúa con la mercancía objeto de análisis y se coloca en las observaciones datos relacionados para ampliar la información de acuerdo con la mercancía.

En la siguiente página, se colocó un cuadro para marcar con x cada uno de los motivos por los cuales se tiene duda si la mercancía objeto de análisis puede gozar de trato arancelario preferencial, se colocó este cuadro para que se pueda visualizar fácilmente el motivo y en el cuadro siguiente se debe ampliar la información explicando la selección del motivo.

En el cuadro siguiente se debe colocar los artículos del tratado, acuerdo o la legislación que respalde la duda. Finalmente se debe escribir el número de expediente del cual se está realizando el análisis.

El Formulario R-RO-06 DACE para presentación de denuncia por dudas de origen se presenta en el anexo 1.

Formato de providencia de traslado para que expediente pase a estatus de archivo temporal indicado en la figura 37: el formato permite que los datos relacionados a la declaración y al importador estén resumidos al inicio, luego se explica que la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) del Ministerio de Economía es el encargado de realizar las gestiones relacionadas a origen y trato preferencial de las mercancías.


En el siguiente párrafo se debe indicar el oficio y la fecha en la cual fue enviada la solicitud de opinión técnica ante el Ministerio de Economía. En el párrafo consecuente se expresa la devolución del expediente en conformidad con el Procedimiento PR-SAT-PO-02, la norma 11 se menciona cuando se realizó una solicitud de verificación de origen y la norma 12 en los casos de solicitud de opinión por errores formales en los certificados de origen.

#### **2.2.3.1.1. Descripción**

A continuación, se muestra el procedimiento enfocado al personal del área de origen, para dar respuesta a la solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial.



Tabla XXXI. **Procedimiento de solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen**

 <b>Procedimiento de solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Origen
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de origen	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de origen	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa al centralizador sin confirmar en el sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa al paso 4.
4	Analista normativo de origen	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente, la cual consiste en solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial.
5	Analista normativo de origen	Revisa que en el expediente trasladado estén todos los documentos que se necesitan adjuntar (DUCA, BL, factura, certificado de origen, si existe cambio de inciso arancelario un dictamen de clasificación, documentos de tránsito y trasbordo si existen, otros documentos que sean necesarios).
		Si están todos los documentos, continúa en el paso 7, si faltara algún documento de los documentos de soporte, continúa en paso 6.
6	Analista normativo de origen	Realizar una providencia de solicitud de ampliación de información y se dirige al paso 26 trasladándolo al supervisor normativo de clasificación.
7	Analista normativo de origen	Elabora oficio institucional, dirigido al director de administración de comercio exterior del Ministerio de Economía, para solicitar opinión técnica, en el que se consigna la información del contribuyente, la mercancía y la declaración aduanera de mercancía y el nombre del tratado dentro del cual se realiza la solicitud.

Continuación tabla XXXI.


8	Analista normativo de origen	Utiliza un correlativo de oficios de la base de datos de correlativos de la unidad y lo agrega al oficio.
9	Analista normativo de origen	Llena el formulario DACE R-RO-06 formulario para presentación de denuncias por dudas de origen, agregando el número de correlativo del oficio y los folios que se utilizan.
10	Analista normativo de origen	Reúne los documentos que serán enviados a la DACE, los cuales son: oficio, copias de documentos que amparan la importación, formulario DACE R-RO-06.
11	Analista normativo de origen	Escanea todos los documentos que serán enviados a DACE y los guarda en su archivo informático como respaldo de la información que será enviada.
12	Analista normativo de origen	Regresa al expediente los documentos utilizados, según el orden de los folios.
13	Analista normativo de origen	Imprime el oficio en hoja membretada, y los demás documentos incluyendo el formulario.
14	Analista normativo de origen	Firma, sella el oficio y lo traslada a revisión con jefe de unidad.
15	Jefe de Unidad	Revisa el documento, si está correctamente realizado, lo firma y sella, si el documento tiene errores, los marca con lapicero indicando claramente el error y traslada a analista, continúa en paso 16.
16	Analista normativo de origen	Recibe el documento, si está firmado y sellado continúa en paso 17, si tiene correcciones las realiza según lo indicado, si son de fondo (del análisis) regresa al paso 4, si son de forma (errores ortográficos, redacción) las corrige según lo indicado y continúa al paso 13.
17	Analista normativo de origen	Prepara los documentos originales de oficio y formulario para presentación de denuncias y copias de documentos, realiza copia del oficio y lo entrega al centralizador.
18	Centralizador	Llena libro de envíos para hacer constar el envío y envía los documentos por medio del mensajero.
19	Mensajero	Recibe documentos para entregar a DACE.
20	Mensajero	Entrega oficio a DACE y solicita sello de recibido en la copia, para entregar a Unidad Técnica.
21	Mensajero	Entrega copia de recibido del oficio enviado a DACE al centralizador.

Continuación tabla XXXI.

22	Centralizador	Busca y marca con resaltador el libro de envíos en la línea perteneciente a dicho oficio para marcar que ya se recibió de vuelta.
23	Centralizador	Recibe copia sellada del oficio de solicitud de opinión técnica de origen de DACE, avisa y traslada a analista normativo de origen.
24	Analista normativo de origen	Recibe la copia sellada del oficio.
25	Analista normativo de origen	Elabora providencia de traslado de expediente al lugar de solicitud (aduana o dependencia administrativa de SAT) para que el expediente pase a su resguardo con el estatus de archivo temporal y lo traslada para visto bueno de supervisor de clasificación.
26	Supervisor normativo de clasificación	Revisa el documento, si está correctamente realizado, lo firma y sella, si el documento tiene errores, los marca con lapicero indicando claramente el error y traslada a analista.
27	Analista normativo de origen	Recibe el documento, si está firmado y sellado continúa al paso 28, si tiene correcciones las realiza según lo indicado, si son de fondo (del análisis) regresa al paso 4, si son de forma (errores ortográficos, redacción) las corrige según lo indicado y continúa al paso 28.
28	Analista normativo de origen	Traslada al centralizador por medio del sistema SCGE y físicamente toda la documentación.
29	Centralizador	Recibe el expediente por el sistema y físicamente y lo traslada por el sistema SCGE y lo envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Tabla XXXII. **Procedimiento de respuesta de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen por parte de DACE**

 <b>Procedimiento de respuesta de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen por parte de DACE</b>		
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).	
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera	
<b>Área:</b>	Origen	
<b>Inicia:</b>	centralizador de expedientes	<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador	Recibe documento de respuesta de opinión técnica de la DACE, el cual es trasladado al analista normativo de origen.
2	Analista normativo de origen	Recibe el documento de respuesta.
3	Analista normativo de origen	Realiza un memorándum dirigido al lugar donde fue archivado el expediente solicitando el mismo, indicando que existe una respuesta por parte de la DACE, se dirige a paso 4. Si el expediente está en la Unidad Técnica, no se realiza este memorándum y finaliza el proceso.
4	Jefe de Unidad	Revisa el documento presentado por el analista si está correctamente realizado, lo firma y sella, si tiene correcciones las marca y traslada al analista.
5	Analista normativo de origen	Recibe el memorándum y si está correcto continúa en el paso 6, si tiene correcciones las realiza y se dirige al paso 3.
6	Analista normativo de origen	Traslada el memorándum a centralizador.
7	Centralizador	Recibe el documento y envía a donde corresponde.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Tabla XXXIII. **Procedimiento de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen**

 <b>Procedimiento de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen por parte de DACE</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Origen
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de origen	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de origen	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa a centralizador sin confirmar en el sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa al paso 4.
4	Analista normativo de origen	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente, la cual consiste en la respuesta de solicitud del expediente archivado para dar continuidad a la respuesta de DACE.
5	Analista normativo de origen	Si DACE indica que otorga trato preferencial a la entidad solicitante o que la mercancía puede gozar de preferencia arancelaria que otorga el tratado de libre comercio de acuerdo con la condicional que indica, continúa en paso 6, si DACE indica que no se puede otorgar trato preferencial a la entidad solicitante continúa en paso 7.
6	Analista normativo de origen	Elabora una providencia transcribiendo literalmente la respuesta emitida por la DACE para devolución del expediente a la dependencia solicitante para que continúe con el debido proceso.
7	Analista normativo de origen	Elabora dictamen técnico transcribiendo literalmente la respuesta emitida por la DACE, para calcular el arancel y los montos en materia de impuestos que corresponde a la importación de mercancía.
8	Analista normativo de origen	Firma y sella el documento emitido y traslada a jefe de unidad para revisión y firma.

Continuación de la tabla XXXIII.

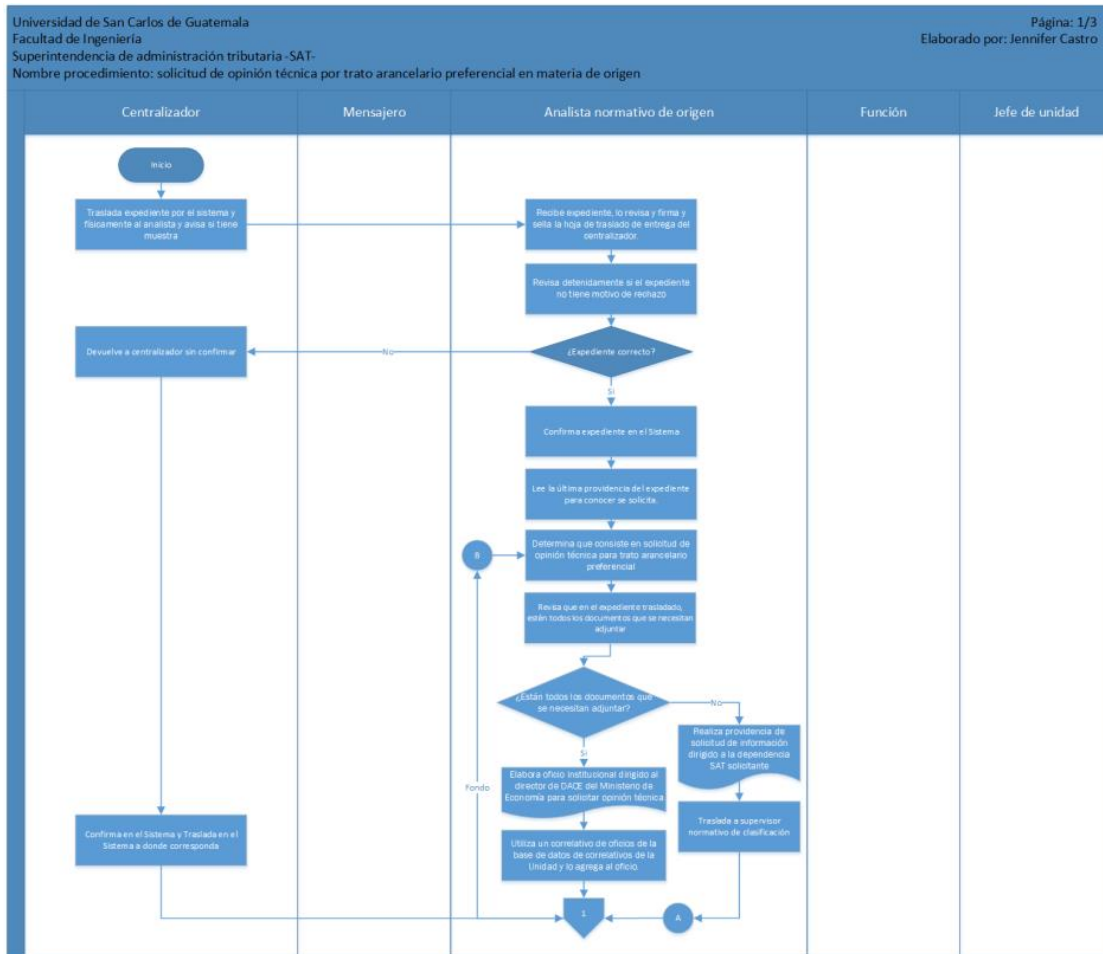
9	Jefe de Unidad	Revisa el documento presentado por el analista, si está correctamente realizado, lo firma y sella si tiene correcciones las marca y traslada al analista
10	Analista normativo de origen	Si el documento está firmado y sellado continúa en paso 11, si contiene correcciones las realiza de acuerdo con lo indicado y regresa al paso 5.
11	Analista normativo de origen	Traslada a centralizador por medio del sistema SCGE y físicamente toda la documentación.
12	Centralizador	Acepta por el sistema y traslada por el sistema SCGE y físicamente a donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

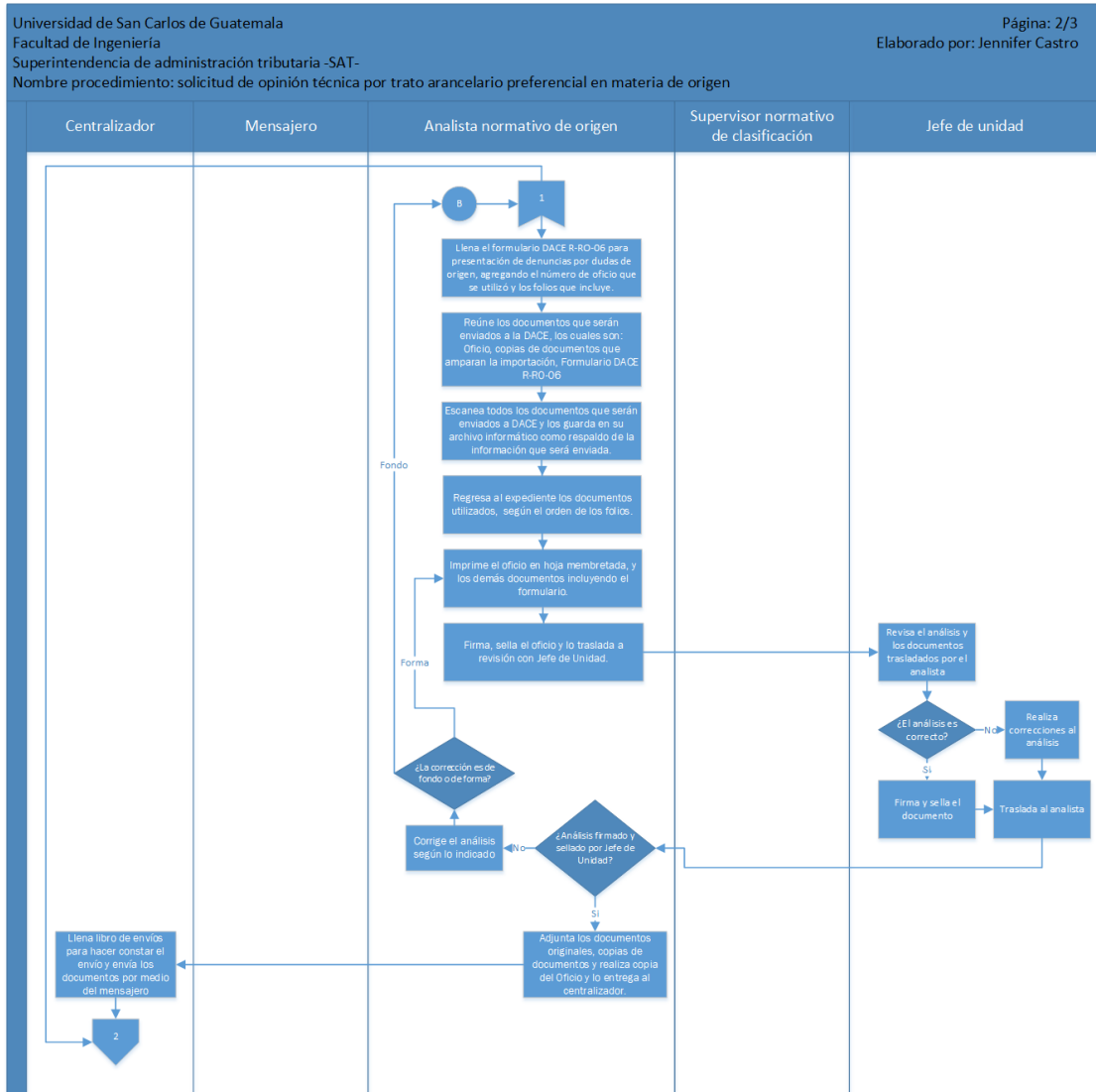
#### **2.2.3.1.2. Flujograma**

A continuación, se muestra el flujograma del procedimiento para dar respuesta a la solicitud de opinión técnica para trato preferencial en materia de origen de las mercancías.

Figura 33. **Flujograma del procedimiento de solicitud de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen**

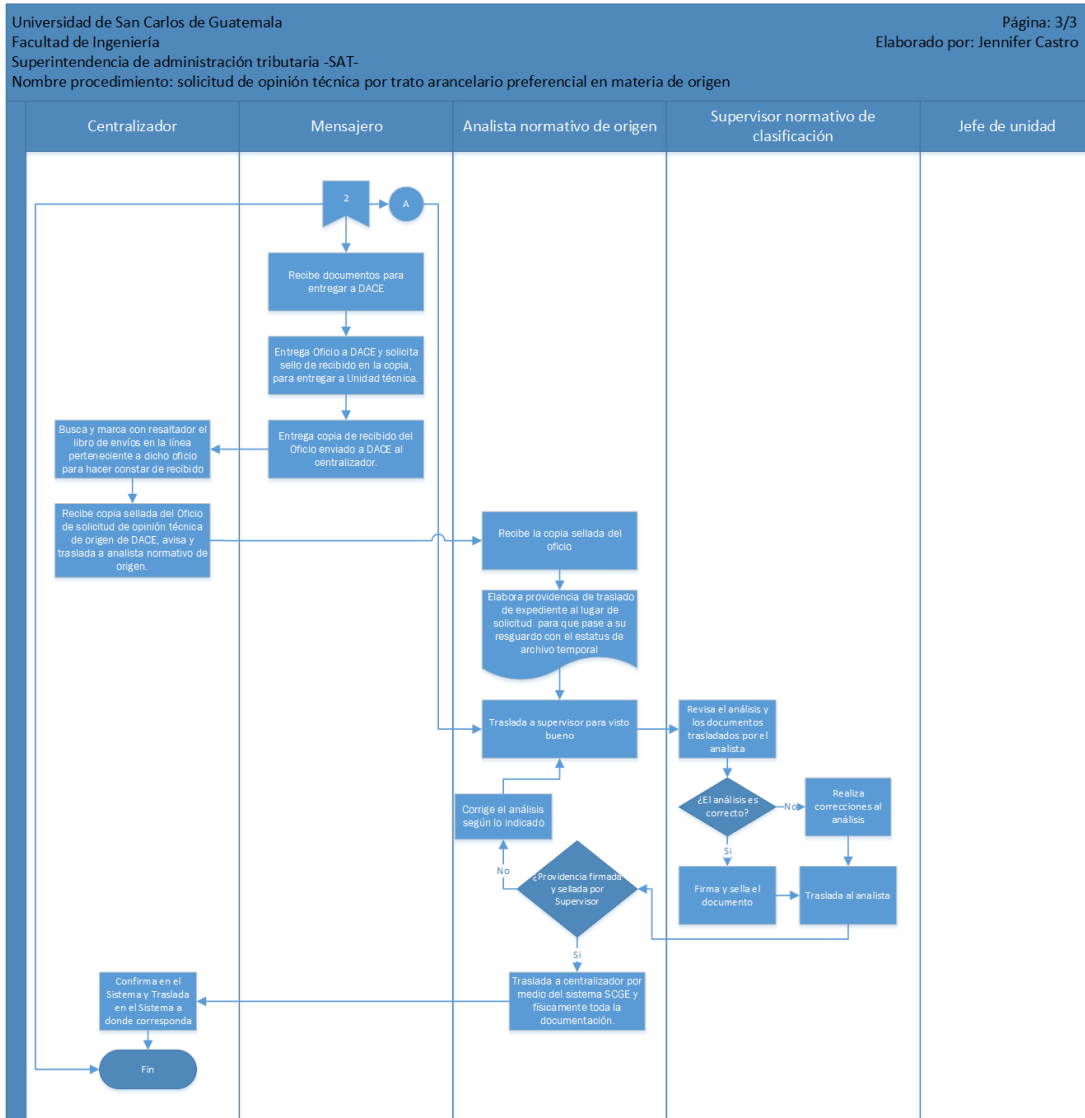


Continuación de la figura 33.



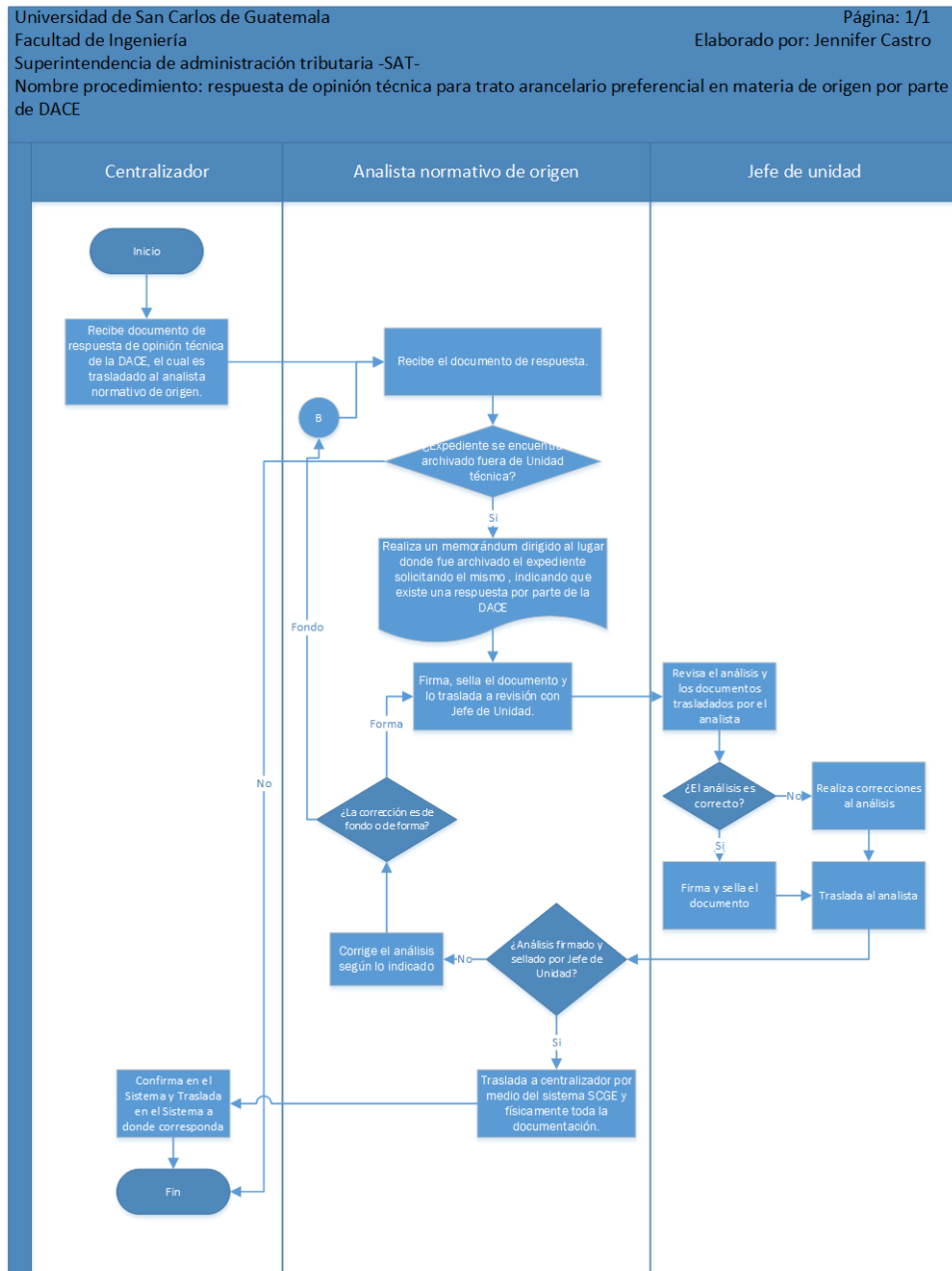


Continuación figura 33.



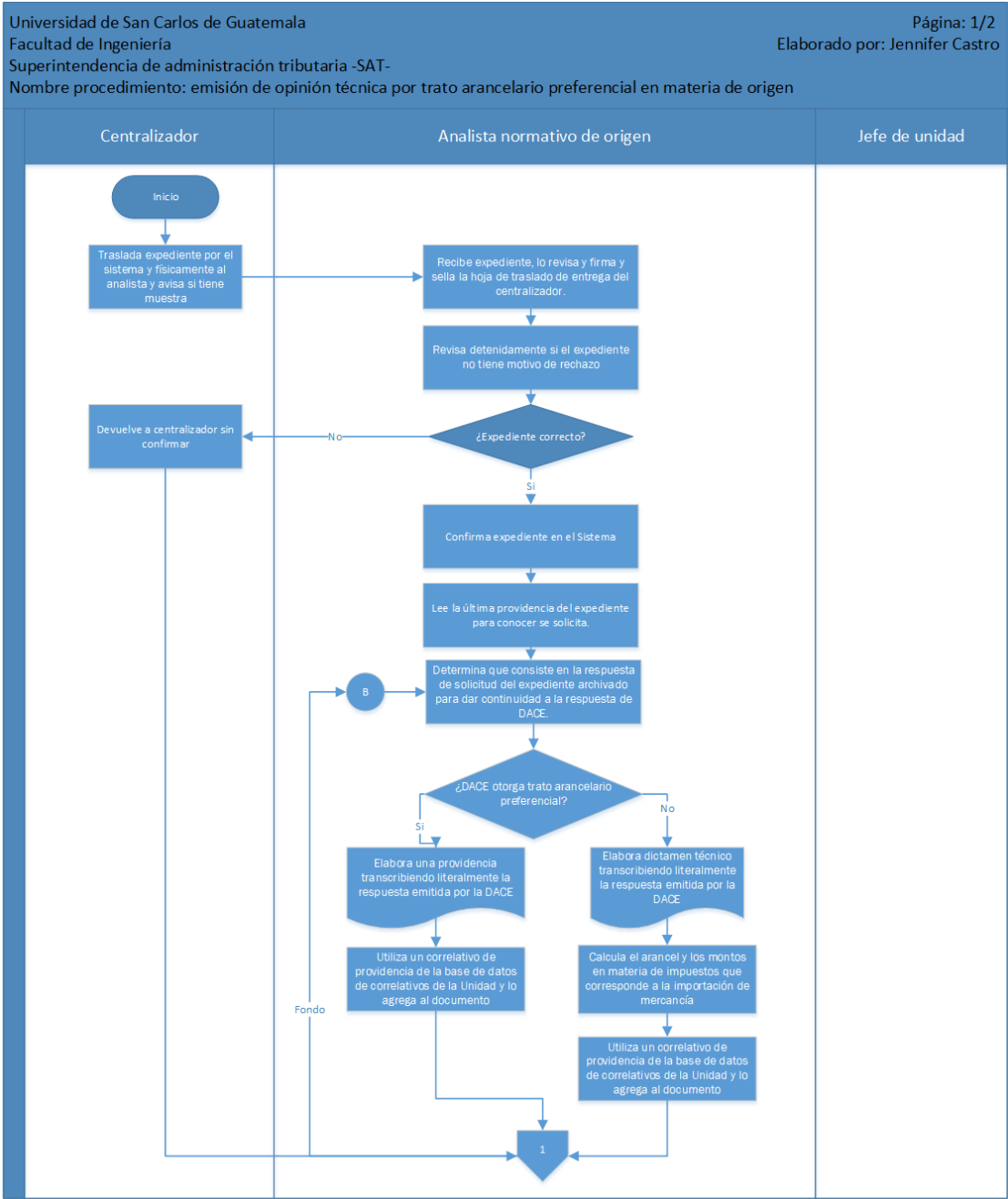
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

Figura 34. **Flujograma del procedimiento de respuesta de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen por parte de DACE**

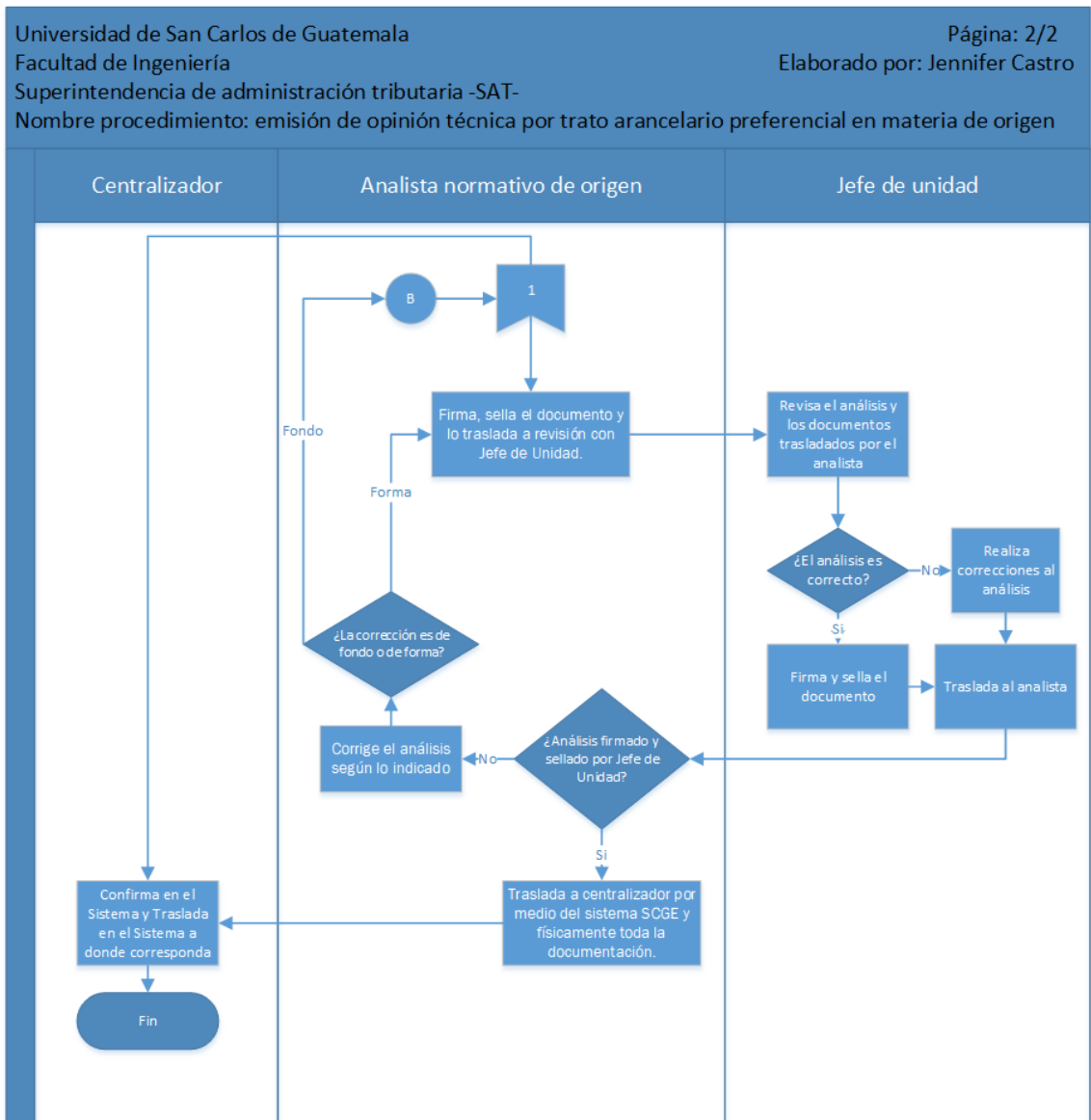


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

Figura 35. **Flujograma del procedimiento de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial en materia de origen**



Continuación de la figura 35.



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.3.1.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación dirigida al personal del área de origen para dar respuesta a la solicitud de emisión de opinión técnica de trato arancelario preferencial.

Tabla XXXIV. **Hoja de verificación para procedimiento de solicitud de emisión de opinión técnica de trato arancelario preferencial**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE ORIGEN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Analista de origen</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>			<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.	
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de correlativo de oficio correcto?	SI	NO	N.A.
2	¿Documentos de referencia correctos? (Expediente y dictamen)	SI	NO	N.A.
3	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos del oficio de solicitud correctos?	SI	NO	N.A.
5	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? Número de orden y clave del régimen.	SI	NO	N.A.
6	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
7	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
<b>2. Análisis</b>				
1	¿Instrumento comercial y decreto utilizado son correctos?	SI	NO	N.A.
2	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.
<b>3. Documentos adjuntos (copia de estos)</b>				
1	Declaración			

Continuación de la tabla XXXIV.

2	Formulario R-RO-06 DACE para presentación de denuncia por dudas de origen	SI	NO	N.A.
3	Documento de transporte	SI	NO	N.A.
4	Factura	SI	NO	N.A.
5	Certificado de origen	SI	NO	N.A.
6	Dictamen (si existe cambio de clasificación)	SI	NO	N.A.
7	Si la mercancía es embarcada en un estado no parte, documento que demuestre que la mercancía se encontró bajo resguardo aduanero (documentos de tránsito y trasbordo)	SI	NO	N.A.
8	Otros documentos	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 36. **Oficio de solicitud de emisión de opinión técnica para trato arancelario preferencial**

**OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX**

Guatemala, fecha en letras.

Licenciado  
 Nombre y apellidos  
 Director Administración Comercio Exterior  
 Ministerio de Economía  
 Presente

Estimado Licenciado:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de solicitar opinión técnica dentro del marco del Tratado/Acuerdo, respecto a la entidad quien ampara su importación definitiva con la Declaración de Mercancías DUCA-\_\_ según se indica a continuación:

<b>Acuerdo comercial:</b>	<u>Nombre del Tratado de Libre Comercio o Acuerdo de Alcance Parcial</u>
<b>Decreto del Congreso de la República de Guatemala Número:</b>	00-0000
<b>Entidad:</b>	
<b>Régimen:</b>	23-XX
<b>No. Orden:</b>	000-0000000
<b>Fecha de aceptación:</b>	DD/MM/AAAA

No.	No. Orden	Fecha aceptación	No.	No. Orden	Fecha aceptación
1			4		
2			5		
3			6		

Mercancía objeto de análisis:	
Inciso arancelario declarado:	
Línea:	

**Observaciones:**

Página 1 de 2  
 OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
 Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera  
 Intendencia de Aduanas  
 XXXXyyyy

Continuación de la figura 36.

Se tiene duda si la mercancía puede gozar de trato arancelario preferencial por el (los) motivo(s) siguiente(s):

INCUMPLIMIENTO EN LA REGLA DE ORIGEN	INCONSISTENCIAS EN EL CERTIFICADO DE ORIGEN
CAMBIO DE INCISO ARANCELARIO	TRÁNSITO Y TRANSBORDO
IRREGULARIDADES EN EL COMERCIO EXTERIOR	FALTA DE MARCADO DE PAÍS DE ORIGEN
INVESTIGAR EL ORIGEN	OTRAS IRREGULARIDADES

**AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

Con los puntos mencionados anteriormente, se solicita emitir opinión si es procedente otorgar trato arancelario preferencial a la mercancía importada, de conformidad con lo establecido en la siguiente legislación:

Adjunto copia de la documentación que ampara la presente importación, que forma parte del expediente número 20XX-00-00-00-0000000.

Sin otro particular y quedando en espera de su pronta respuesta, me suscribo.


Atentamente,

Página 2 de 2  
OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera  
Intendencia de Aduanas  
XXXX/YYYY

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.



Figura 37. **Providencia de traslado para que expediente pase a estatus de archivo temporal**

  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**EXPEDIENTE No. 20XX-00-00-00-0000000**  
**PRO-20XX-00-00-0000000**

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

FECHA: DD / MM / AAAA

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO A LA SOLICITUD DE OPINIÓN DE TRATO ARANCELARIO PREFERENCIAL DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

<b>No. Ref. ORDEN:</b>	000-0000000
<b>RÉGIMEN:</b>	00-XX
<b>EXPEDIENTE No.:</b>	0000-00-00-00000000
<b>NOMBRE DEL IMPORTADOR:</b>	_____
<b>NIT DEL IMPORTADOR:</b>	0000000-0

**TRASLADO HACIA:** DEPARTAMENTO, SECCIÓN, DIVISIÓN, GERENCIA SOLICITANTE.

Se hace de su conocimiento que la Dirección de Administración del Comercio Exterior - DACE- del Ministerio de Economía, tiene como objetivo administrar los instrumentos económico-comerciales de carácter internacional vigentes para Guatemala y coordinar los procesos de consulta interinstitucional e intersectorial para la aplicación de los instrumentos comerciales vigentes, de conformidad con el artículo 32, literal c) del Decreto 114-97 del Congreso de la República "Ley del Organismo Ejecutivo" y conforme al artículo 17 del Acuerdo Gubernativo No. 170-2015 "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía", razón por la cual, ésta Unidad, realiza la gestiones relacionadas con el origen y trato arancelario preferencial de las mercancías ante dicha institución.

La solicitud de opinión técnica, fue gestionada al Ministerio de Economía, mediante el oficio número OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX, de fecha \_\_\_\_\_ en letras \_\_\_\_\_, atendiendo lo solicitado.

Se procede con la devolución del expediente de conformidad con la norma 11 o 12 del procedimiento PR-SAT-PO-02, cuando se reciba la respuesta de la gestión realizada, se estará solicitando nuevamente el envío del expediente para lo concerniente.

**SE SOLICITA:**

Vuelvan las presentes diligencias a la dependencia indicada en el apartado de traslado, para su trámite correspondiente.

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Página 1 de 1  
Intendencia de Aduanas  
PRO-20XX-00-00-000000  
XXXXJyyyy

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 38. Solicitud de expediente bajo estatus de archivo temporal

**SAT**  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

**MEMORÁNDUM**  
**MEM-SAT-IAD-DOP-UTO- 000-20XX**

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

	NOMBRE Y APELLIDO	PUESTO (Administrador de aduanas, otro)	ÁREA (Aduana, Sección, Unidad, Gerencia )
PARA:			
DE:			

**ASUNTO: Solicitud de expediente, asimismo se adjunta respuesta de Oficio enviado a MINECO.**

Atentamente solicito su colaboración para que se sirva remitir a esta Unidad el expediente:

No. Expediente	Entidad
20XX-00-00-00-0000000	

Debido a que la Dirección de Administración del Comercio Exterior –DACE- del Ministerio de Economía –MINECO-, emitió respuesta con relación a dicho expediente.


Asimismo, se adjunta respuesta al oficio OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX relacionado con el expediente y entidad mencionados.

Atentamente,

Página 1 de 1  
Intendencia de Aduanas  
PRO-20XX-00-00-00000  
XXXXYyyy

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 39. **Providencia de respuesta cuando se otorga trato arancelario preferencial**



**EXPEDIENTE No. 20XX-00-00-00-0000000**  
**PRO-20XX-00-00-0000000**

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

FECHA: DD / MM / AAAA

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO A LA SOLICITUD DE OPINIÓN DE TRATO ARANCELARIO PREFERENCIAL DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

No. Ref. ORDEN: 000-0000000  
RÉGIMEN: 00-XX  
EXPEDIENTE No.: 0000-00-00-0000000  
NOMBRE DE LA ENTIDAD: \_\_\_\_\_

**TRASLADO HACIA:** DEPARTAMENTO, SECCIÓN, DIVISIÓN, GERENCIA SOLICITANTE.

En respuesta a solicitud: MEM-SAT-ABC-XYZ-VWX-000-20XX, fecha: DD/MM/AAA  
En donde solicita: Emitir opinión técnica al Ministerio de Economía

Atentamente se hace de su conocimiento que, de acuerdo a lo solicitado mediante memorándum en mención, se procedió a solicitar opinión técnica al Ministerio de Economía por medio del Oficio OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX, de fecha: DD/MM/AAA.

Por medio de la opinión técnica Ref.: DACE/TG-AJ/0000/20XX de fecha DD/MM/AAA, apartado V. OPINIÓN TÉCNICA, establece:

"Con base en lo anterior, esta Dirección técnicamente opina que la mercancía importada por la entidad NOMBRE DE LA ENTIDAD, puede gozar de la preferencia arancelaria que otorga el nombre del TLC/AAP, toda vez que presentó \_\_\_\_\_ con el inciso arancelario dictaminado por la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT -".

Se adjunta opinión técnica para lo concerniente.

Consta de 00 folios incluyendo la presente.

Página 1 de 1  
Intendencia de Aduanas  
PRO-20XX-00-00-0000000  
BBBB/cccc

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 40. Dictamen cuando se niega el trato arancelario preferencial



**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

**DICTÁMEN**  
**DIC-SAT-IAD-DOP-UTO- 000-20XX**

**SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.**

FECHA: DD / MM / AAAA

**ASUNTO:** TRASLADO DE EXPEDIENTE RELACIONADO A LA SOLICITUD DE OPINIÓN DE TRATO ARANCELARIO PREFERENCIAL DE LA MERCANCÍA AMPARADA EN LA DECLARACIÓN:

No. Ref. ORDEN: 000-0000000  
RÉGIMEN: 00-XX  
EXPEDIENTE No.: 0000-00-00-0000000  
NOMBRE DE LA ENTIDAD: \_\_\_\_\_

**TRASLADO HACIA:** DEPARTAMENTO, SECCIÓN, DIVISIÓN, GERENCIA SOLICITANTE.

En respuesta a solicitud: PRO-SAT-ABC-XYZ-VWX-000-20XX, fecha: DD/MM/AAA  
Se dictamine si es procedente \_\_\_\_\_

En donde solicita: \_\_\_\_\_

**ANTECEDENTES:**

**Nombre de la mercancía:** \_\_\_\_\_

Inciso declarado:		Línea(s) en declaración:

Se recibió providencia indicada en el apartado de traslado, en la cual solicitan se dictamine si es procede que el contribuyente escribir lo que indica la solicitud y si es procedente aplicar el    % de derechos arancelarios a la importación DAI.

Según dictamen de clasificación arancelaria número 000-XX de fecha DD/MM/AA, las características de la mercancía objeto de análisis corresponden al inciso arancelario dictaminado 0000.00.00. La solicitud de opinión técnica por cambio de inciso arancelario fue gestionada por ésta Unidad al Ministerio de Economía, mediante oficio número OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-00-20XX, de fecha DD/MM/20XX.

Página 1 de 3  
Intendencia de Aduanas  
PRO-20XX-00-00-000000  
BBBB/cccc

Continuación de la figura 40.



**CONSIDERACIONES LEGALES:**

<b>Opinión técnica:</b>	Ref.: DACE/SM/000/20XX, fecha DD/MM/AAAA
<b>Opinión técnica emitida por:</b>	Dirección de Administración del Comercio Exterior — DACE- del Ministerio de Economía
<b>Nombre del acuerdo comercial:</b>	Nombre del Tratado de Libre Comercio/Acuerdo de Alcance Parcial, Decreto Número 00-20XX del Congreso de la República de Guatemala
<b>Entidad:</b>	

Por medio de la opinión técnica indicada en el apartado de consideraciones legales, –DACE- del Ministerio de Economía, apartado IV. CONSIDERACIONES establece: "Con base a la información recibida por SAT, la entidad \_\_\_\_\_, presentó solicitud para gozar de trato arancelario preferencial el DD/MM/20XX; cabe mencionar que la Declaración de Aduana fue aceptada el DD/MM/20XX, por lo que dicha solicitud incumple con lo que determina el Artículo 0.00 numeral 00 del Tratado/Acuerdo:

\_\_\_\_\_"; en consecuencia la entidad no puede beneficiarse del trato arancelario preferencial, tomando en consideración que solicitó el trato arancelario preferencial en la declaración indicada en la parte superior en el asunto, \_\_\_\_\_ escribir el motivo de rechazo, por lo que con base en los cuerpos legales aplicables se emita la siguiente:"; apartado V. OPINIÓN TÉCNICA establece: "Con base en lo anterior, está Dirección técnicamente opina que la entidad \_\_\_\_\_, no cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 0.00 y en el Artículo 0.00 numeral \_\_ de Tratado/Acuerdo, para poder beneficiarse del trato arancelario preferencial que otorga el Tratado/Acuerdo".

**ANÁLISIS**

De acuerdo a la opinión técnica, la entidad en mención, no puede beneficiarse del trato arancelario preferencial debido a que \_\_\_\_\_ no cumple con los requisitos establecidos en los Artículos \_\_\_\_\_ del Tratado/Acuerdo, para poder beneficiarse del trato arancelario preferencial que otorga el \_\_\_\_\_ Nombre del TLC/AAP \_\_\_\_\_, Decreto Número 00-20XX del Congreso de la República de Guatemala.

Continuación de la figura 40.



**OPINIÓN**

Por lo tanto, se procede a calcular los derechos arancelarios a la importación e impuesto al valor agregado, quedando conforme el Arancel Centroamericano de Importación, Acuerdo Ministerial No. 419-2011 del Ministerio de Economía, de la manera siguiente:

ÍTEM	FRACCIÓN ARANCELARIA	DESCRIPCIÓN	PAIS	CANTIDAD FRACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	DAI %	Valor en Aduana Q.	DAI	IVA
<b>TOTALES</b>									

<b>Fecha de aceptación de la declaración:</b>		<u>DD/MM/AAAA</u>	
<b>Tipo de cambio</b>		US\$	
<b>Impuesto</b>	<b>Pagado</b>	<b>Determinado</b>	<b>Total a Pagar</b>
DAI			
IVA			
<b>TOTALES</b>			

Consta de 00 folios incluyendo la presente.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.3.2. Solicitud de verificación de origen**

La solicitud de verificación de origen a la dirección de administración del comercio exterior (DACE) se puede derivar de los siguientes casos:

- Duda en el marcado de origen (en las mercancías).
- Por regla de origen.
- Por tránsito y transbordo.
- Porque la mercancía no trae marcado.
- 

Los expedientes de origen con solicitud de verificación de origen provienen de:

- Aduana.
- Sección de Operativos Conjuntos de la Intendencia de Fiscalización.
- Pequeños, Medianos y Grandes Contribuyentes de la Intendencia de Fiscalización (devolución de aranceles).

Pasos para realizar la solicitud de opinión técnica a la DACE:

- Elaboración del oficio institucional en el que se consigna la información del contribuyente, la mercancía, declaración aduanera de mercancía y sus documentos de soporte.

Entre los documentos que se adjuntan a todos los casos mencionados con anterioridad a la solicitud de verificación de origen están:

- Declaración Única Centroamericana DUCA (declaración de mercancía).

- *Bill of lading* (BL – Documento de transporte).
- Factura.
- Certificado de origen / para Europa: EUR1 o certificado en factura (este último caso únicamente si el valor no excede los 6 000 euros).

Cuando la mercancía es embarcada en un estado no parte de uno de los tratados:

- Documento que demuestre que la mercancía se encontró bajo resguardo aduanero en el país que no es parte del tratado (documentos de tránsito y trasbordo).
  - Otros documentos.
- La información que se consigna en el oficio de solicitud de verificación de origen a la DACE es la siguiente:
    - El nombre del tratado de libre comercio dentro del cual se realizará la solicitud o acuerdo de alcance parcial con Unión Europea (ADA). Así mismo, el número de decreto que le dio vida.
    - Nombre de la entidad, número de la declaración de mercancías DUCA-D clave de régimen 23-ID con que ampara su importación definitiva, y la fecha de aceptación de esta.
    - Descripción de la mercancía objeto de análisis y su inciso arancelario correspondiente. Se consigna la información de la importación en el formulario DACE R-RO-06, Formulario para presentación de denuncias por dudas de origen.
  - Una vez concluido el formulario R-R0-06, formulario para presentación de denuncias por dudas de origen (Anexo 1. Formulario DACE) adjuntando la



debida documentación de la importación en cuestión, se envía la solicitud de opinión técnica a la Dirección de administración del comercio exterior (DACE) del Ministerio de Economía, para que resuelvan conforme a la normativa vigente (tratado de libre comercio, acuerdo de alcance parcial, acuerdo de asociación).

- Si la opinión técnica de la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE), indica que la mercancía objeto de análisis es originaria, se puede otorgar trato preferencial a la entidad solicitante, se procede a elaborar una providencia para la devolución del expediente, adjuntando el documento de opinión técnica emitida por la DACE y así continúe con el debido proceso.
- Si la opinión técnica de la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) indica que no se puede otorgar trato preferencial a la entidad solicitante, se procede a elaborar el dictamen técnico, para establecer el arancel y los montos monetarios en materia de impuestos que corresponde a la importación de mercancía.
- Luego se procede a elaborar la providencia para la devolución del expediente, adjuntando el documento de opinión técnica emitida por la DACE y el dictamen técnico emitido por la UTOSA para que continúe con el debido proceso.
- Si la opinión técnica de la Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE) indica que la mercancía importada por la entidad es originaria, puede gozar de la preferencia arancelaria que otorga el Tratado de Libre Comercio.
- Se procede a elaborar la providencia para la devolución del expediente, indicando la opinión técnica emitida por la DACE y adjuntando el respectivo documento, para luego notificar al contribuyente y permitirle la presentación de la certificación de origen corregida.

Para este procedimiento se necesita de un mensajero que tarda aproximadamente 7 a 13 días para realizar la entrega del oficio a la DACE, lo cual se puede convertir en una oportunidad para buscar una mejora en este proceso.

### 2.2.3.2.1. Descripción

A continuación, se muestran los procedimientos relacionados a la solicitud de verificación de origen de las mercancías.

Tabla XXXV. **Procedimiento de solicitud de verificación de origen ante la DACE**

 <b>Procedimiento de solicitud de verificación de origen ante la DACE</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Origen
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de origen	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de origen	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa al centralizador sin confirmar en el sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa al paso 4.
4	Analista normativo de origen	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente, la cual consiste en dudas de origen, referente a verificación de origen.

Continuación de la tabla XXXV.

5	Analista normativo de origen	Revisa que en el expediente trasladado estén todos los documentos que se necesitan adjuntar (DUCA, BL, factura, certificado de origen, si existe cambio de inciso arancelario un dictamen de clasificación, documentos de tránsito y trasbordo si existen, otros documentos que sean necesarios). Si están todos los documentos, continúa en el paso 7, si faltara algún documento de los documentos de soporte, continúa en el paso 6
6	Analista normativo de origen	Realizar una providencia de solicitud de ampliación de información y se dirige al paso 26 trasladándolo al supervisor normativo de clasificación.
7	Analista normativo de origen	Elabora oficio institucional, dirigido al director de administración de comercio exterior del Ministerio de Economía, para solicitar opinión técnica, en el que se consigna la información del contribuyente, la mercancía y la declaración aduanera de mercancía y el nombre del tratado dentro del cual se realiza la solicitud.
8	Analista normativo de origen	Utiliza un correlativo de oficios de la base de datos de correlativos de la Unidad y lo agrega al oficio.
9	Analista normativo de origen	Llena el formulario DACE R-RO-06 Formulario para presentación de denuncias por dudas de origen, agregando el número de correlativo del oficio y los folios que se utilizan.
10	Analista normativo de origen	Reúne los documentos que serán enviados a la DACE, los cuales son: oficio, copias de documentos que amparan la importación, formulario DACE R-RO-06.
11	Analista normativo de origen	Escanea todos los documentos que serán enviados a la DACE y los guarda en su archivo informático como respaldo de la información que será enviada.
12	Analista normativo de origen	Regresa al expediente los documentos utilizados, según el orden de los folios.
13	Analista normativo de origen	Imprime el oficio en hoja membretada, y los demás documentos incluyendo el formulario.

Continuación de la tabla XXXV.


14	Analista normativo de origen	Firma, sella el oficio y lo traslada a revisión con jefe de unidad.
15	Jefe de Unidad	Revisa el documento, si está correctamente realizado, lo firma y sella, si el documento tiene errores, los marca con lapicero indicando claramente el error y traslada a analista, continúa al paso 16.
16	Analista normativo de origen	Recibe el documento, si está firmado y sellado continúa al paso 17, si tiene correcciones las realiza según lo indicado, si son de fondo (del análisis) regresa al paso 4, si son de forma (errores ortográficos, redacción) las corrige según lo indicado y continúa al paso 13.
17	Analista normativo de origen	Prepara los documentos originales de oficio y formulario para presentación de denuncias y copias de documentos, realiza copia del oficio y lo entrega al centralizador.
18	Centralizador	Llena libro de envíos para hacer constar el envío y envía los documentos por medio del mensajero.
19	Mensajero	Recibe documentos para entregar a la DACE.
20	Mensajero	Entrega el oficio a la DACE y solicita sello de recibido en la copia, para entregar a Unidad Técnica.
21	Mensajero	Entrega copia de recibido del oficio enviado a la DACE al centralizador.
22	Centralizador	Busca y marca con resaltador el libro de envíos en la línea perteneciente a dicho oficio para marcar que ya se recibió de vuelta.
23	Centralizador	Recibe copia sellada del oficio de solicitud de opinión técnica de origen de DACE, avisa y traslada a analista normativo de origen.
24	Analista normativo de origen	Recibe la copia sellada del oficio.
25	Analista normativo de origen	Elabora providencia de traslado de expediente al lugar de solicitud (aduana o dependencia administrativa de SAT) para que el expediente pase a su resguardo con el estatus de archivo temporal y lo traslada para visto bueno de supervisor de clasificación.
26	Supervisor normativo de clasificación	Revisa el documento, si está correctamente realizado, lo firma y sella, si el documento tiene errores, los marca con lapicero indicando claramente el error y traslada a analista.

Continuación de la tabla XXXV.

27	Analista normativo de origen	Recibe el documento, si está firmado y sellado continúa en paso 28, si tiene correcciones las realiza según lo indicado, si son de fondo (del análisis) regresa al paso 4, si son de forma (errores ortográficos, redacción) las corrige según lo indicado y continúa al paso 28.
28	Analista normativo de origen	Traslada a centralizador por medio del sistema SCGE y físicamente toda la documentación.
29	Centralizador	Recibe el expediente por el sistema y físicamente y lo traslada por el sistema SCGE y lo envía hacia donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Tabla XXXVI. **Procedimiento de respuesta de solicitud de verificación de origen por parte de DACE**

		<b>Procedimiento de respuesta de solicitud de verificación de origen por parte de DACE</b>
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Origen
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Centralizador	Recibe documento de respuesta de verificación de origen de la DACE, el cual es trasladado al analista normativo de origen.
2	Analista normativo de origen	Recibe el documento de respuesta.
3	Analista normativo de origen	Realiza un memorándum dirigido al lugar donde fue archivado el expediente solicitando el mismo, indicando que existe una respuesta por parte de la DACE. Si el expediente está en la Unidad Técnica, no se realiza este memorándum y pasa directamente al paso 7.

Continuación tabla XXXVI.

4	Jefe de Unidad	Revisa el documento presentado por el analista si está correctamente realizado, lo firma y sella, si tiene correcciones las marca y traslada al analista.
5	Analista normativo de origen	Recibe el memorándum y si está correcto continúa en el paso 6, si tiene correcciones las realiza y se dirige al paso 3.
6	Analista normativo de origen	Traslada el memorándum a centralizador.
7	Centralizador	Recibe el documento y envía a donde corresponde.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Tabla XXXVII. **Procedimiento de emisión de verificación de origen por parte de DACE**

<b>Procedimiento de emisión de verificación de origen por parte de DACE</b>		
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).	
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera	
<b>Área:</b>	Origen	
<b>Inicia:</b> centralizador de expedientes		<b>Finaliza:</b> centralizador de expedientes
No.	Responsable	Actividad
1	Centralizador de expedientes.	Traslada expediente por el sistema y físicamente al analista y avisa si tiene muestra.
2	Analista normativo de origen	Recibe expediente, lo revisa y firma y sella la hoja de traslado de entrega del centralizador.
3	Analista normativo de origen	Revisa detenidamente si el expediente no tiene motivo de rechazo. Si tiene motivo de rechazo, lo regresa a centralizador sin confirmar en el Sistema SCGE, de lo contrario lo confirma y continúa en paso 4.
4	Analista normativo de origen	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente, la cual consiste en la respuesta de solicitud del expediente archivado para dar continuidad a la respuesta de DACE.

Continuación tabla XXXVII.

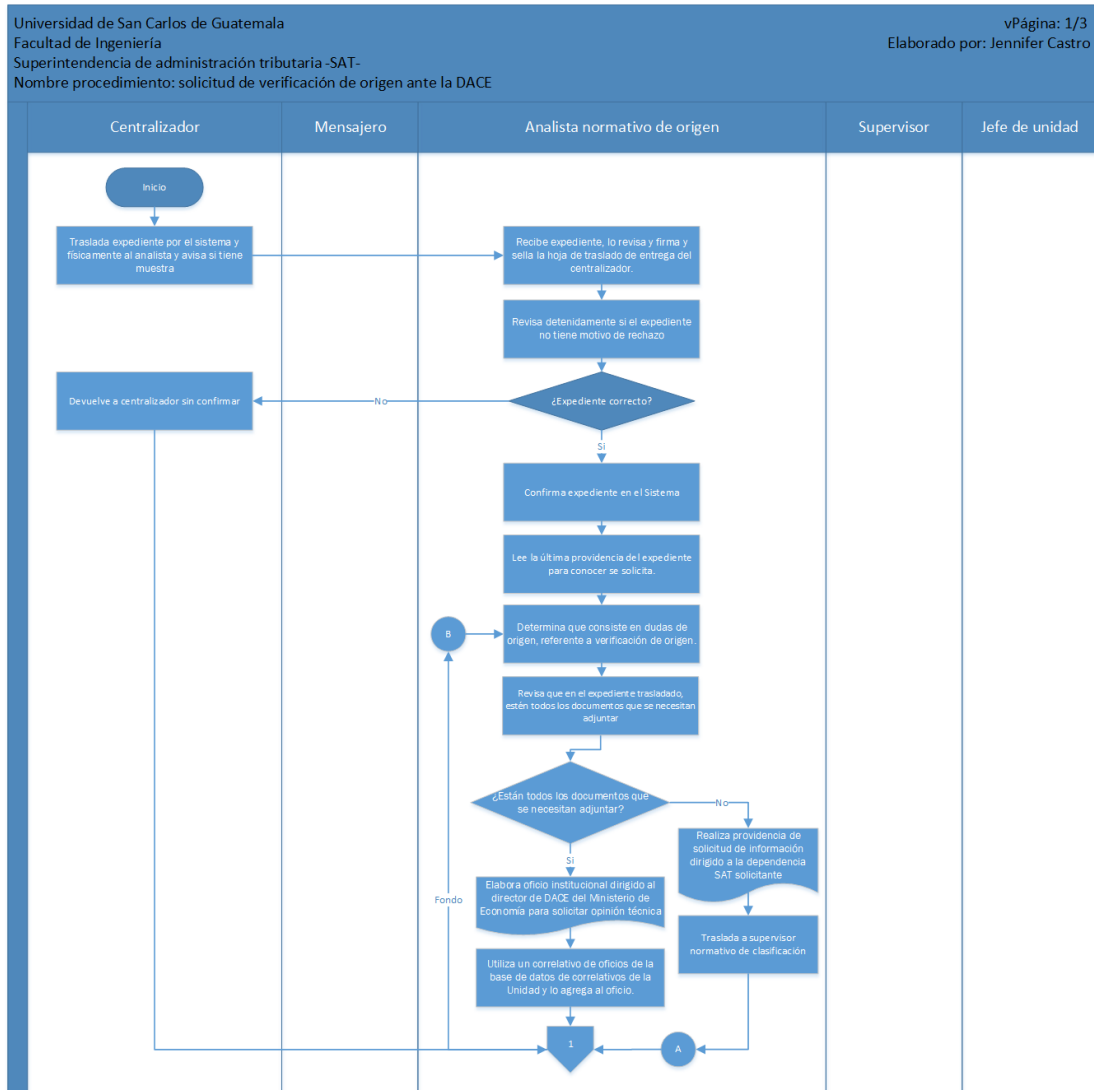
5	Analista normativo de origen	Si DACE indica que la mercancía es originaria, otorga trato preferencial a la entidad solicitante y/o que la mercancía puede gozar de preferencia arancelaria que otorga el tratado de libre comercio de acuerdo con la condicional que indica, continúa al paso 6, si DACE indica que no se puede otorgar trato preferencial a la entidad solicitante continúa al paso 7.
6	Analista normativo de origen	Elabora una providencia transcribiendo literalmente la respuesta emitida por la DACE para devolución del expediente a la dependencia solicitante para que continúe con el debido proceso.
7	Analista normativo de origen	Elabora dictamen técnico transcribiendo literalmente la respuesta emitida por la DACE, para calcular el arancel y los montos en materia de impuestos que corresponde a la importación de mercancía.
8	Analista normativo de origen	Firma y sella el documento emitido y traslada a jefe de Unidad para revisión y firma.
9	Jefe de Unidad	Revisa el documento presentado por el analista, si está correctamente realizado, lo firma y sella si tiene correcciones las marca y traslada al analista
10	Analista normativo de origen	Si el documento está firmado y sellado continúa al paso 11, si contiene correcciones las realiza de acuerdo con lo indicado y regresa al paso 5.
11	Analista normativo de origen	Traslada a centralizador por medio del sistema SCGE y físicamente toda la documentación.
12	Centralizador	Acepta por el sistema y traslada por el sistema SCGE y físicamente a donde corresponde. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.3.2.2. Flujograma

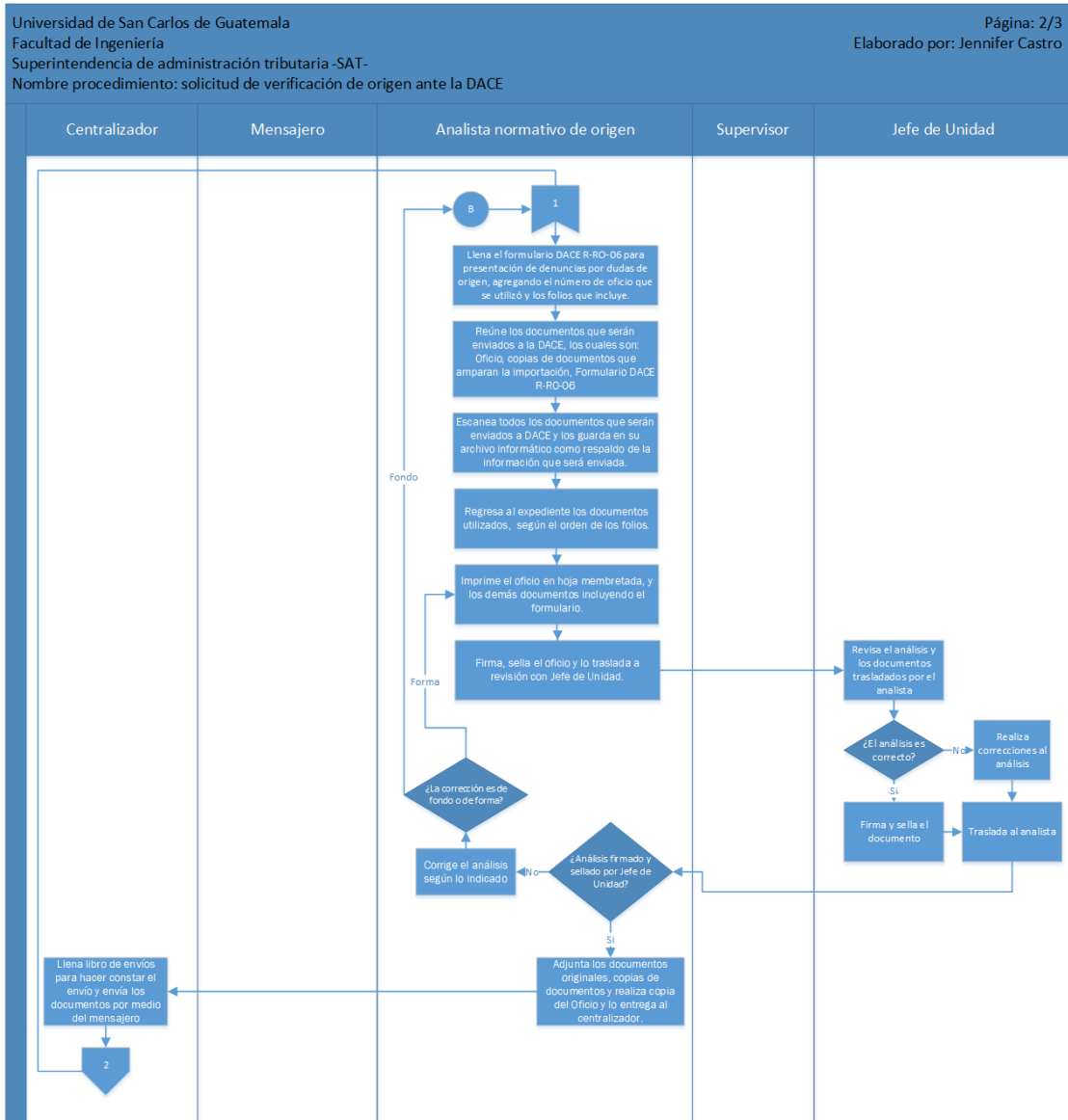
A continuación, se muestran los flujogramas de los procedimientos relacionados a la solicitud de verificación de origen de las mercancías.

Figura 41. **Flujograma del procedimiento de solicitud de verificación de origen ante la DACE**

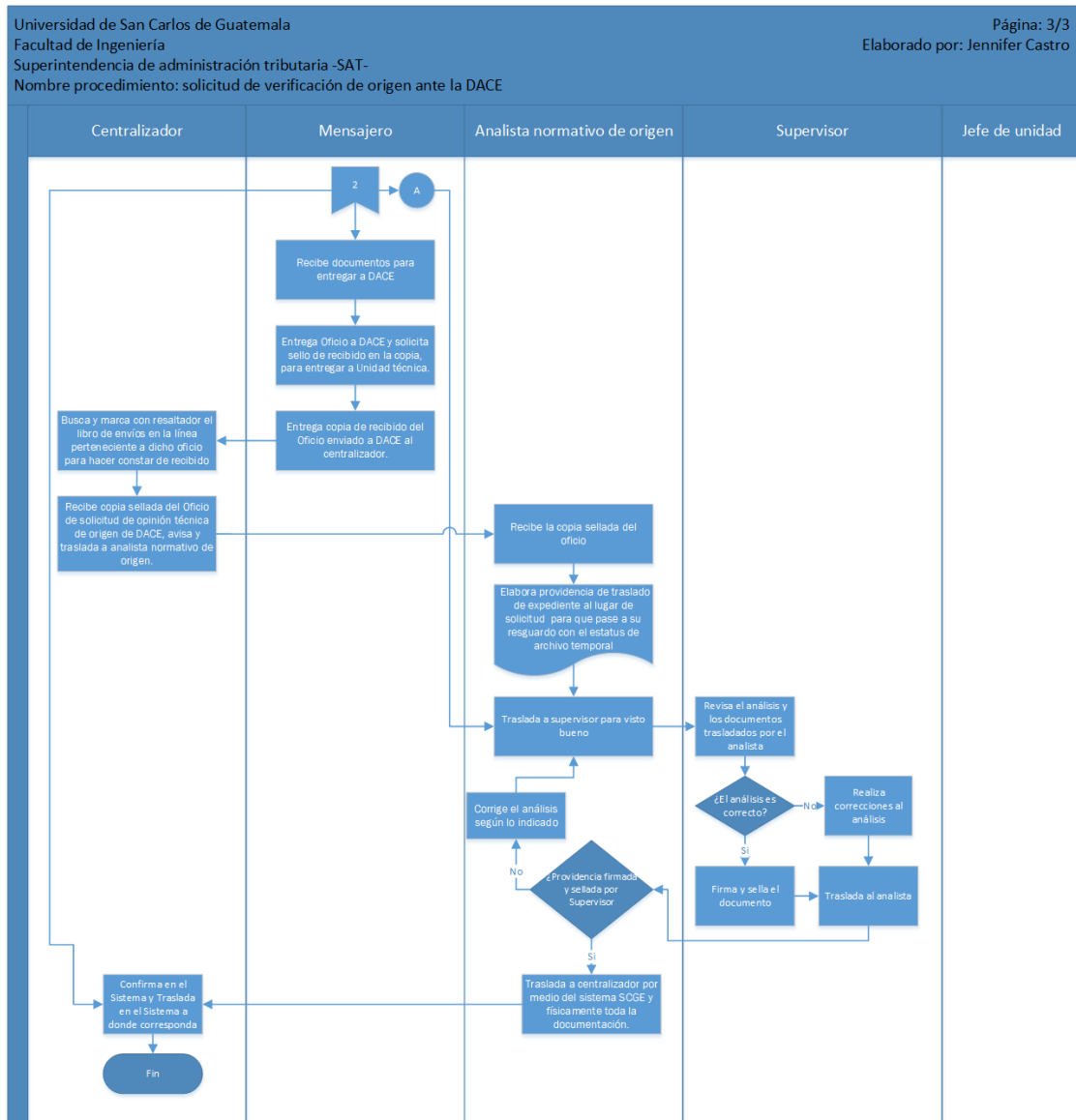




Continuación de la figura 41.

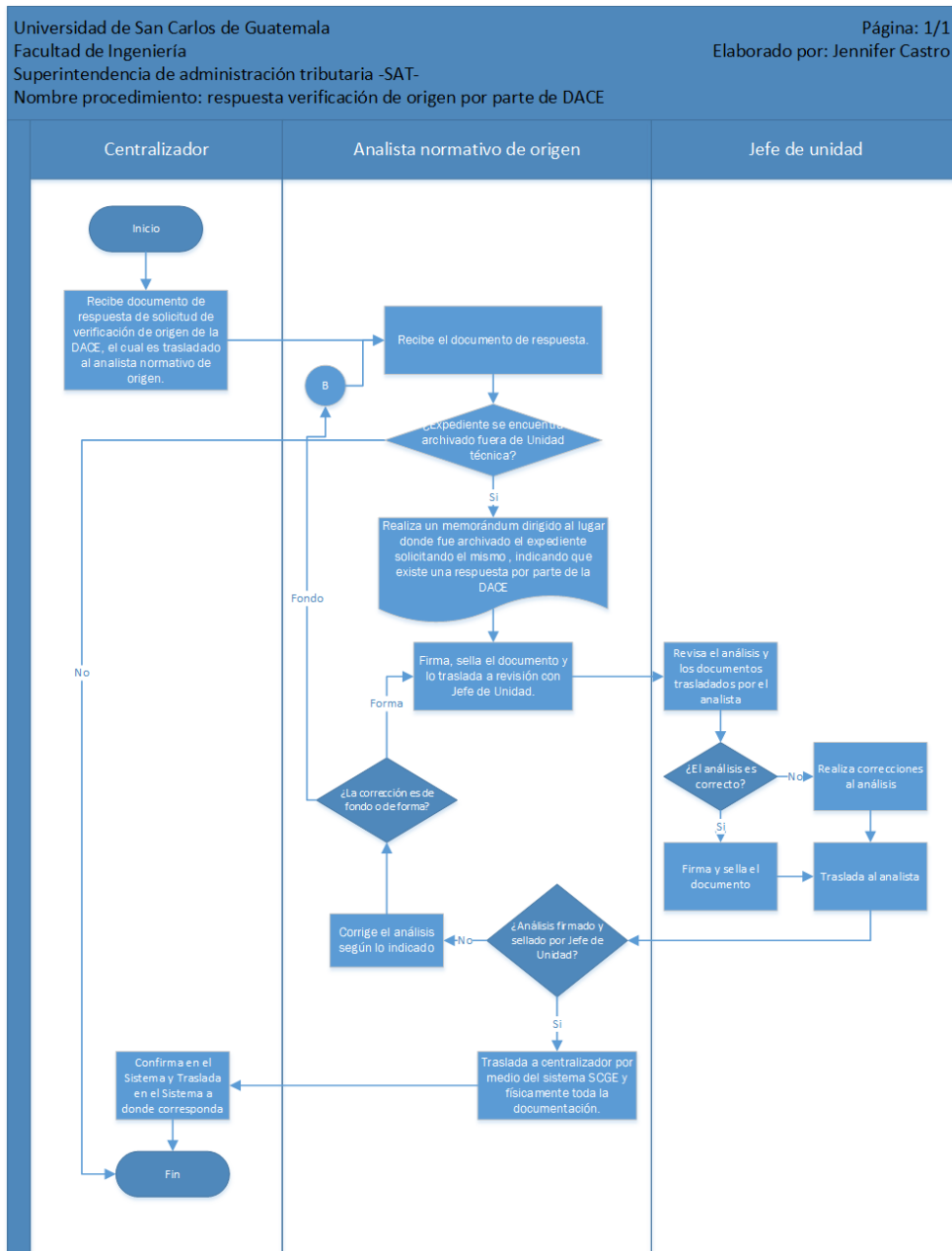


Continuación de la figura 41.



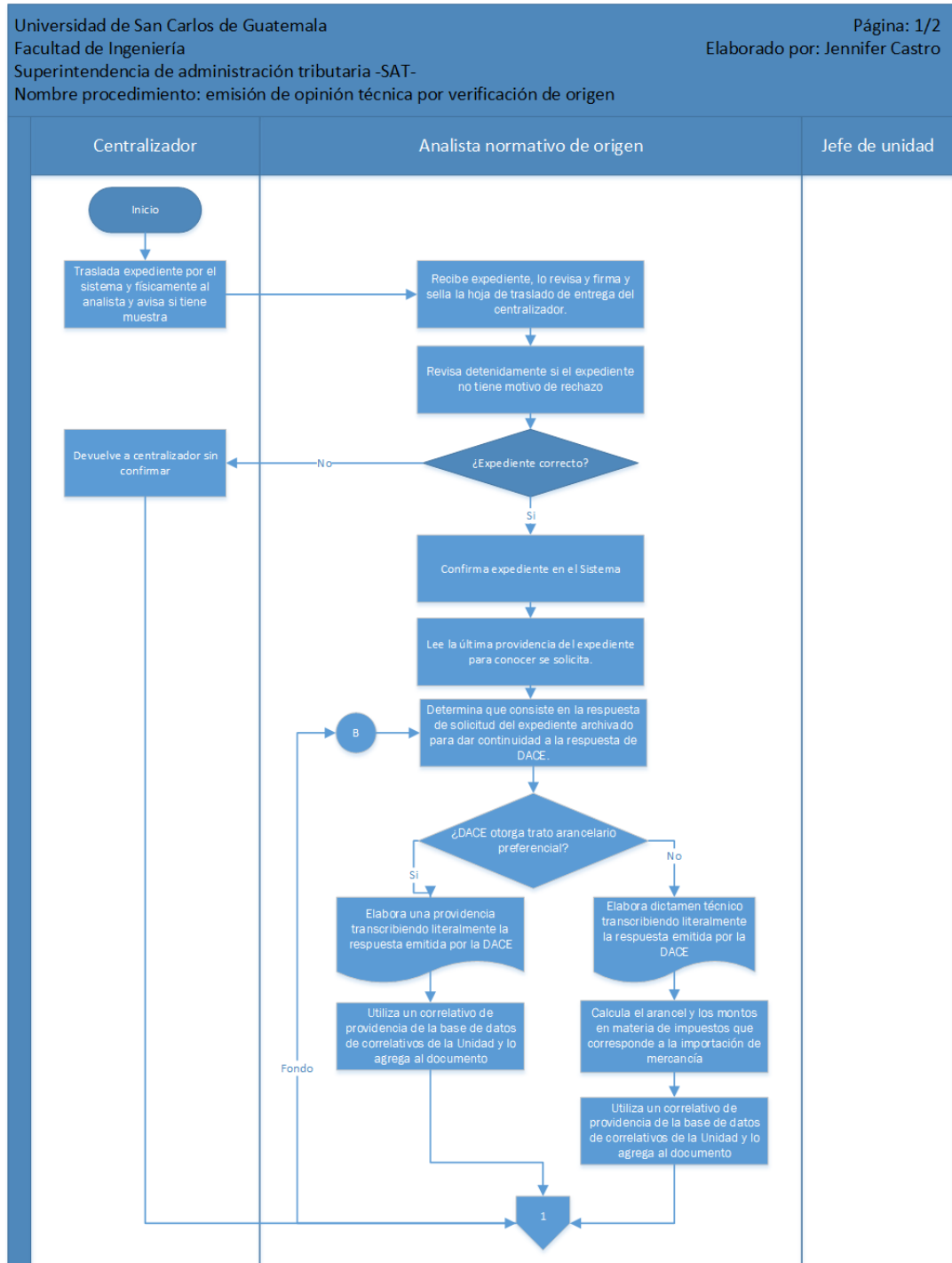
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

Figura 42. **Flujograma del procedimiento de respuesta de verificación de origen por parte de DACE**

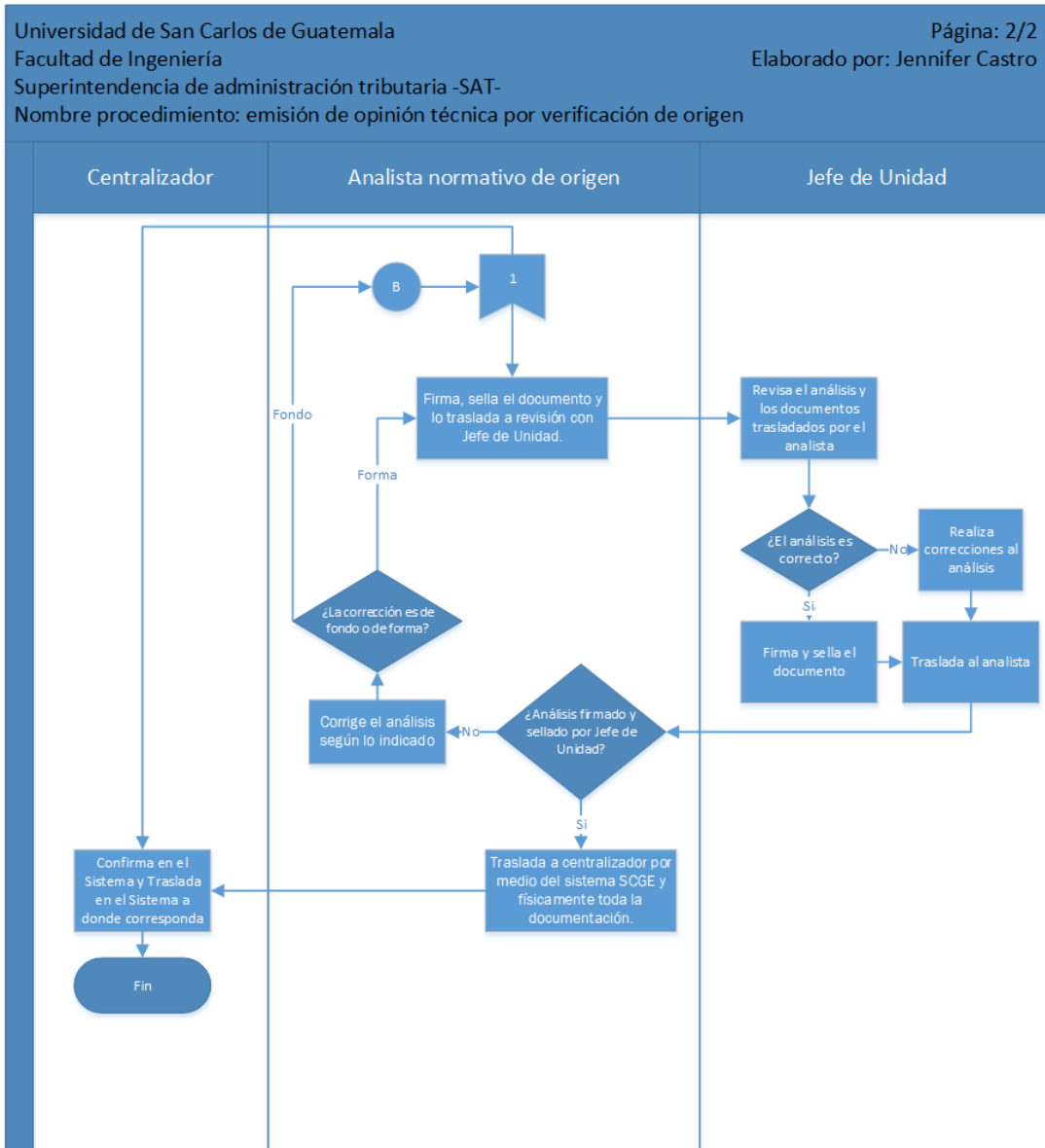


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Visio 2013.

Figura 43. **Flujograma del procedimiento de emisión de opinión técnica por verificación de origen**



Continuación de la figura 43.




Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.3.2.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación dirigida al personal del área de origen para dar respuesta a la solicitud de verificación de origen ante la DACE.

Tabla XXXVIII. **Hoja de verificación para procedimiento de solicitud de verificación de origen ante la DACE**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA ANALISTA DE ORIGEN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Analista de origen</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>		<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.		
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de correlativo de oficio correcto?	SI	NO	N.A.
2	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
3	¿Datos del oficio de solicitud correctos?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta?	SI	NO	N.A.
5	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
6	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
<b>2. Análisis</b>				
1	¿Instrumento comercial y decreto utilizado son correctos?	SI	NO	N.A.
2	¿La base legal utilizada es correcta y está completa?	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XXXVIII.

<b>3. Documentos adjuntos (copia de estos)</b>				
1	Declaración	SI	NO	N.A.
2	Formulario R-RO-06 DACE para presentación de denuncia por dudas de origen	SI	NO	N.A.
3	Copia del expediente	SI	NO	N.A.
4	Datos del importador (RTU)	SI	NO	N.A.
5	Documento de transporte	SI	NO	N.A.
6	Factura	SI	NO	N.A.
7	Certificado de origen	SI	NO	N.A.
8	Dictamen (si existe cambio de clasificación)	SI	NO	N.A.
9	Si la mercancía es embarcada en un estado no parte, documento que demuestre que la mercancía se encontró bajo resguardo aduanero (documentos de tránsito y trasbordo)	SI	NO	N.A.
10	Otros documentos	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 44. Formato de solicitud de verificación de origen ante la DACE

**OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX**

Guatemala, \_\_ de mes de 20XX.

Licenciado  
Nombre y apellidos  
Director Administración Comercio Exterior  
Ministerio de Economía  
Presente

Estimado Licenciado:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de solicitar inicio de verificación de origen dentro del marco del Tratado/Acuerdo, respecto a la entidad quien ampara su importación definitiva con la Declaración de Mercancías DUCA-\_\_ según se indica a continuación:

<b>Acuerdo comercial:</b>	<u>Nombre del Tratado de Libre Comercio o Acuerdo de Alcance Parcial</u>
<b>Decreto del Congreso de la República de Guatemala Número:</b>	00-0000
<b>Entidad:</b>	
<b>Régimen:</b>	23-XX
<b>No. Orden:</b>	000-0000000
<b>Fecha de aceptación:</b>	<u>DD/MM/AAAA</u>

No.	No. Orden	Fecha aceptación	No.	No. Orden	Fecha aceptación
1			4		
2			5		
3			6		

<b>Mercancía objeto de análisis:</b>	
<b>Inciso arancelario declarado:</b>	
<b>Línea:</b>	

Se tiene duda del origen de la mercancía por el (los) motivo(s) siguiente(s):

<input type="checkbox"/> INCUMPLIMIENTO EN LA REGLA DE ORIGEN	<input type="checkbox"/> INCONSISTENCIAS EN EL CERTIFICADO DE ORIGEN
<input type="checkbox"/> IRREGULARIDADES EN EL COMERCIO EXTERIOR	<input type="checkbox"/> TRÁNSITO Y TRANSBORDO
<input type="checkbox"/> INVESTIGAR EL ORIGEN	<input type="checkbox"/> FALTA DE MARCADO DE PAÍS DE ORIGEN
<input type="checkbox"/> OTRAS IRREGULARIDADES	

Página 1 de 2  
 OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20XX  
 Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera  
 Intendencia de Aduanas  
 XXXX/yyyy



Continuación de la figura 44.

**AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

Con los puntos mencionados anteriormente, se solicita verificación de origen, para determinar si la mercancía objeto de análisis puede considerarse originaria de PAÍS CONSIGNADO EN LA DECLARACIÓN.

Se adjuntan al presente:

- Copia del expediente 20XX-00-00-00-0000000 en donde obra la documentación que ampara la presenta importación.
- Datos generales del importador, según registro tributario unificado (RTU)
- Formulario DACE R-RO-06

Sin otro particular y quedando en espera de su pronta respuesta, me suscribo.


Atentamente,

Página 2 de 2  
OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-000-20:XX  
Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera  
Intendencia de Aduanas  
XXXX/yyyy

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 45. Ejemplo de llenado del Formulario DACE para solicitud de verificación de origen

Formulario DACE R-RO-06 Versión 2



**MINISTERIO DE ECONOMÍA**  
GUATEMALA, C.A.

**DIRECCION DE ADMINISTRACION DEL COMERCIO EXTERIOR**  
8a. Avenida 10-43 zona 1, Guatemala, Ciudad  
Tel: (502) 2412-0200, Fax: (502) 2412-0327

1) Fecha 00/00/2019

---

**FORMULARIO PARA PRESENTACION DE DENUNCIAS POR DUDAS DE ORIGEN**

2) Identifique el tipo de trámite a realizar:

Solicitud y/o Denuncia  Documentación Complementaria  Otros

3) **PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE Y/O DENUNCIANTE**  
Datos de identificación

3.1 Nombre: SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA  
 3.2 Dirección: DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD SOLICITANTE  
 3.3 Teléfono / Fax: 4000-1234 3.4 E-mail: small

4) **DATOS DE IDENTIFICACION DEL IMPORTADOR**

4.1 Nombre, Denominación o Razón Social: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA ENTIDAD  
 4.2 NIT: 1234568-K 4.3 Dirección: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD  
 Teléfono (s) / Fax : \_\_\_\_\_ 4.5 E-mail \_\_\_\_\_

5) **DATOS DE IDENTIFICACION DEL EXPORTADOR**

5.1 Nombre, Denominación o Razón Social: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL EXPORTADOR  
 5.2 Dirección: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN DEL EXPORTADOR  
PAÍS DE UBICACIÓN 5.3 E-mail \_\_\_\_\_  
 5.4 Teléfono (s) : \_\_\_\_\_ 5.5 Fax: \_\_\_\_\_


6) **MOTIVO DE LA DENUNCIA Y /O SOLICITUD**

6.1 INCUMPLIMIENTO EN LA REGLA DE ORIGEN   
 6.2 FALTA DE MARCADO DE PAIS DE ORIGEN   
 6.3 EXPORTADOR NO PRODUCE LA MERCANCIA   
 6.4 IRREGULARIDADES EN EL COMERCIO EXTERIOR   
 6.5 INCONSISTENCIAS EN EL CERTIFICADO DE ORIGEN   
 6.6 CERTIFICADO DE ORIGEN FALSO   
 6.7 INVESTIGAR EL ORIGEN   
 6.8 OTRAS IRREGULARIDADES   
ESPECIFIQUE  
El marcado de origen indica un país diferente al de origen  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Continuación de la figura 45.

Versión 2

Formulario DACE R-RO-06



**MINISTERIO DE ECONOMÍA**  
GUATEMALA, C.A.

**DIRECCION DE ADMINISTRACION DEL COMERCIO EXTERIOR**  
8a. Avenida 10-43 zona 1, Guatemala, Ciudad  
Tel: (502) 2412-0200, Fax: (502) 2412-0327

7) **PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE Y / O DENUNCIANTE**

7.1 Comentarios adicionales de lo solicitado y / o denunciado  
*Se solicita verificación de origen, para determinar si la mercancía objeto de análisis puede considerarse originaria de ESTADOS UNIDOS*

8) **DATOS DEL PRODUCTO IMPORTADO**

8.1 Clasificación Arancelaria declarada: VARIAS

8.2 Régimen de Importación: 23-ID

8.9 Aduana que ingresa: Aduana

8) **DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL SOLICITANTE Y / O DENUNCIANTE**

8.1 Solicitud o Denuncia	<input checked="" type="checkbox"/>	8.2 Facturas y / o Recibos	<input checked="" type="checkbox"/>
8.3 Declaración de Importación	<input checked="" type="checkbox"/>	8.4 Documentos de Transporte	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5 Muestras	<input type="checkbox"/>	8.6 Certificados de Origen	<input checked="" type="checkbox"/>

8.7 Otros (especifique): Oficio número OFI-SAT-IAD-DOP-UTO-123-2019

8.8 Total de Anexos adjuntos 16 FOLIOS INCLUYENDO EL PRESENTE FORMULARIO

Nombre y Firma Solicitante \_\_\_\_\_

Sello de la Dependencia

9) **PARA SER LLENADO POR EL FUNCIONARIO DE LA DACE**


Nombre de quien recibe el expediente: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_


Dependencia: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**NOTA:** LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ES DE ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD Y SERÁ UTILIZADA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA FINES FISCALES.



CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001:2000  
POR EL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS  
CERTIFICADO No. CO-SC-4780-1



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

#### **2.2.4. Proceso de supervisión de clasificación**

El objetivo de este proceso, es avalar si el análisis que realizó el analista de clasificación (dictamen o providencia) está correcto o si es necesario corregirlo, lo primero que se realiza es la comparación de los datos consignados, comparándolos con el número de providencia, número de expediente y datos del importador respecto a los datos que se tienen en el expediente, estos errores de forma son muy comunes, debido al proceso humano involucrado, luego se revisa el documento emitido por el analista normativo de clasificación, para conocer si el análisis (de fondo) es correcto.


El supervisor entra a conocer lo consignado en la factura, de acuerdo con la línea analizada, y en la DVA o DUCA, analiza el dictamen de LQF si en caso existe o la información técnica y documentos adjuntos que ayuden a determinar la Merceología de la mercancía y toda información confiable que pueda utilizar, revisa de acuerdo con lo determinado por el analista para comparar si concuerda con lo determinado por el analista normativo.

##### **2.2.4.1. Descripción**

A continuación, se muestra el proceso de supervisión del área de clasificación.

Tabla XXXIX.

**Proceso de supervisión de clasificación**

 <b>Proceso de supervisión de clasificación</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Clasificación
<b>Inicia:</b> analista normativo de clasificación		<b>Finaliza:</b> analista normativo de clasificación
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Analista normativo de clasificación	Traslada físicamente al supervisor el documento emitido (dictamen o providencia) de acuerdo con el análisis del expediente y el expediente para revisión, colocando el expediente en su escritorio.
2	Supervisor normativo de clasificación	Recibe y revisa los documentos trasladados y el expediente.
3	Supervisor normativo de clasificación	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente.
4	Supervisor normativo de clasificación	Realiza la comparación de los datos consignados en el documento emitido por el analista y lo que indica la declaración de mercancías, para corroborar si existen errores ortográficos o en el ingreso de los datos.
5	Supervisor normativo de clasificación	Realiza una primera revisión rápida al cuerpo del documento, si existen correcciones va marcando y anotando la sugerencia del correcto análisis.
6	Supervisor normativo de clasificación	Revisa la factura de acuerdo con la línea analizada y la DVA o DUCA para verificar como ha sido declarada esta mercancía.
7	Supervisor normativo de clasificación	Compara el inciso declarado utilizando el SAC, realizando Merceología de la mercancía objeto de análisis.
8	Supervisor normativo de clasificación	Compara la conclusión consignada en el documento emitido contra el certificado de ensayo (en caso existir), si no existe, utiliza ficha técnica (si existe) o busca en referencias confiables, más información sobre las características de la mercancía, dependiendo la complejidad de esta.
9	Supervisor normativo de clasificación	Si todo el documento está correcto, continúa en paso 10, si no está correcto, realiza las anotaciones de una manera clara y lo importante que debe tomar en cuenta el analista, continúa en el paso 11.

Continuación de la tabla XXXIX.

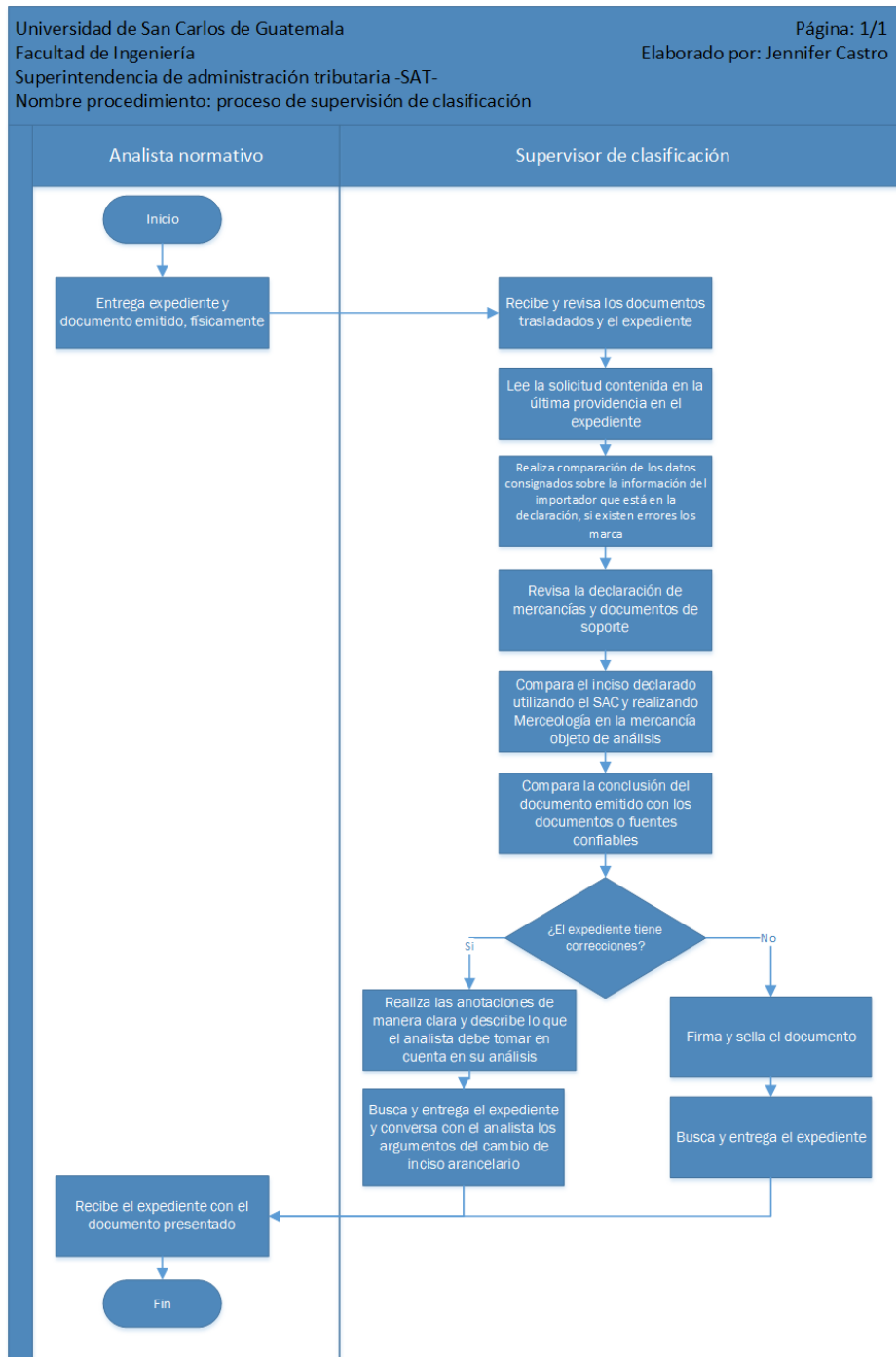
10	Supervisor normativo de clasificación	Firma y sella el documento.
11	Supervisor normativo de clasificación	Busca y entrega el expediente al escritorio del analista cuando esté presente, si existen correcciones se las indica, si son de fondo (es decir del análisis) conversa con el analista brindando sus argumentos del por qué debería clasificarse en otro inciso.
12	Analista normativo de clasificación	Recibe el expediente. Finaliza el proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

#### **2.2.4.2. Flujograma**

A continuación, se muestra el flujograma para el proceso de supervisión del área de clasificación.

Figura 46. **Flujograma del proceso de supervisión de clasificación**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.4.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación dirigida al supervisor del área de clasificación para el proceso de supervisión del área de clasificación.

Tabla XL. **Hoja de verificación para supervisor de clasificación arancelaria**

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA SUPERVISOR DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Supervisor de clasificación</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>				<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de expediente coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
2	¿Número de providencia coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
3	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos del importador ingresados de forma correcta? (nombre o razón social del importador, NIT, declaración y número de orden de la declaración)	SI	NO	N.A.
5	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? (nombre de la mercancía según aparece en la factura) descripción y unidad de medida (según arancel integrado)	SI	NO	N.A.
6	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
7	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
<b>2. Mercancía</b>				
1	¿La solicitud contiene muestra?	SI	NO	N.A.
2	¿Adjunta datos técnicos de las características de la mercancía?	SI	NO	N.A.
3	¿Los datos son suficientes para realizar el análisis?	SI	NO	N.A.



Continuación de la tabla XL.

4	¿La opinión de LQF coincide con el inciso arancelario determinado?	SI	NO	N.A.
5	¿Coincide el inciso arancelario determinado por el analista con el del supervisor?	SI	NO	N.A.
<b>3. Fondo</b>				
1	¿Documento emitido responde a la solicitud recibida dentro del expediente por la última providencia?	SI	NO	N.A.
2	Elaboración de dictamen técnico, debido a que existe incremento del porcentaje de arancel.	SI	NO	N.A.
3	Elaboración de providencia, debido a que no existe incremento del porcentaje de arancel.	SI	NO	N.A.
4	Mercancía clasificada en las secciones XVI a la XXI (no requiere análisis de LQF).	SI	NO	N.A.
5	Correcta aplicación de las reglas generales de interpretación del SAC.	SI	NO	N.A.
6	Correcta aplicación de notas legales.	SI	NO	N.A.
7	Importación anterior al 2016: 8 dígitos (5ta enmienda).	SI	NO	N.A.
8	Importación del 2017 en adelante: 10 dígitos (6ta enmienda).	SI	NO	N.A.
9	Es importación procedente de Estados Unidos bajo contingente arancelario: arancel 0.	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.5. Proceso de supervisión de valoración

El supervisor de valoración se encarga de revisar el trabajo de los analistas de valor, para orientar y corregir los análisis realizados basado en la legislación aplicable en los documentos emitidos.

### 2.2.5.1. Descripción

A continuación, se muestra el proceso de supervisión del área de valoración.

Tabla XLI. Proceso de supervisión de valoración

 <b>Proceso de supervisión de valoración</b>		
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>		Valoración
<b>Inicia:</b> analista normativo de valoración		<b>Finaliza:</b> analista normativo de valoración
No.	Responsable	Actividad
1	Analista normativo de valoración	Entrega al supervisor el documento emitido (providencia, memorándum, oficio) de acuerdo con el análisis del expediente y el expediente para revisión, colocando el expediente en su escritorio.
2	Supervisor normativo de valoración	Recibe y revisa los documentos trasladados y el expediente.
3	Supervisor normativo de valoración	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente.
4	Supervisor normativo de valoración	Realiza la comparación de los datos consignados en el documento emitido por el analista y lo que indica la declaración de mercancías, para corroborar si existen errores ortográficos o en el ingreso de los datos.
5	Supervisor normativo de valoración	Realiza una primera revisión rápida al cuerpo del documento, si existen correcciones va marcando y anotando la sugerencia del correcto análisis.
6	Supervisor normativo de valoración	Revisa los documentos de soporte necesarios para realizar el análisis para ir comparando lo consignado en la respuesta.
7	Supervisor normativo de valoración	Revisa todo lo referente al documento emitido, incluyendo cálculos (si existen) y aplicación de leyes.
8	Supervisor normativo de valoración	Verifica según la legislación vigente que el fundamento legal sea el correcto, si faltara algún artículo lo agrega.

Continuación de la tabla XLI.

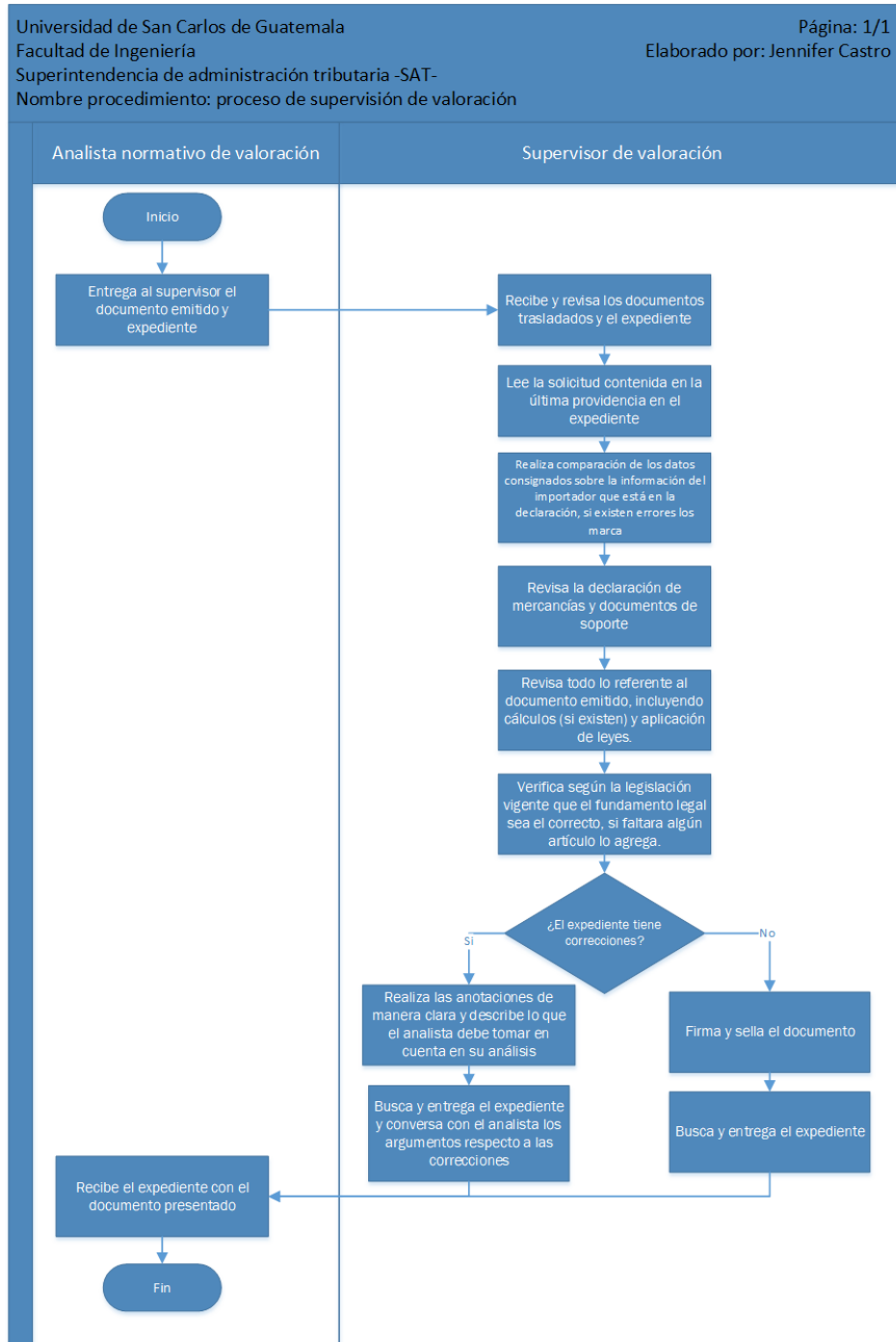
9	Supervisor normativo de valoración	Si todo el documento está correcto firma y sella el documento, si el documento tiene errores, realiza las anotaciones de una manera clara y lo importante que debe tomar en cuenta el analista, traslada a analista.
10	Supervisor normativo de valoración	Busca y entrega el expediente al escritorio del analista cuando esté presente, si existen correcciones se las indica, si son de fondo (es decir del análisis) conversa con el analista brindando sus argumentos del por qué debería realizarse de esa manera.
11	Analista normativo de valoración	Recibe el expediente con el documento presentado. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.5.2. Flujograma**

A continuación, se muestra el flujograma para el proceso de supervisión del área de valoración.

Figura 47. Proceso de supervisión de valoración



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.

### 2.2.5.3. Registro

A continuación, se muestra una hoja de verificación dirigida al supervisor del área de valoración para el proceso de supervisión del área de valoración.

Tabla XLII. Hoja de verificación para supervisor de valoración

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA SUPERVISOR DE VALORACIÓN</b>				
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>		
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Supervisor de valoración</b>		
<b>Factores para tomar en cuenta</b>		<b>Criterio de conformidad</b> Marca x sobre la opción que se elige.		
<b>1. Forma</b>				
1	¿Número de expediente coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
2	¿Número de providencia coincide con el documento emitido?	SI	NO	N.A.
3	¿Fecha de emisión del documento correcta?	SI	NO	N.A.
4	¿Datos del importador ingresados de forma correcta? (nombre o razón social del importador, NIT, declaración y número de orden de la declaración)	SI	NO	N.A.
5	¿Datos de la mercancía en el documento emitido de manera correcta? descripción y unidad de medida.	SI	NO	N.A.
6	¿Ortografía correcta?	SI	NO	N.A.
7	¿Redacción correcta?	SI	NO	N.A.
<b>2. Fondo</b>				
1	¿Documento emitido responde a la solicitud recibida dentro del expediente por la última providencia?	SI	NO	N.A.
2	¿Documento hace correcta referencia a datos de la declaración, documentos y/o mercancía?	SI	NO	N.A.
3	¿Descarte de métodos correcto?	SI	NO	N.A.
4	¿Adjunta documentos de soporte a la declaración?	SI	NO	N.A.

Continuación de la tabla XLII.

5	¿Correcto análisis a los documentos de soporte?	SI	NO	N.A.
6	¿Mercancía dentro del momento aproximado?	SI	NO	N.A.
7	¿Mercancía de referencia utilizada es correcta?	SI	NO	N.A.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.


### 2.2.6. Proceso de centralización

El centralizador es la persona que realiza la recepción y envío de expedientes de las unidades asignadas conforme a los procedimientos establecidos.

#### 2.2.6.1. Descripción

A continuación, se muestra el proceso de centralización de expedientes.

Tabla XLIII. Proceso de centralización de expedientes

		Proceso de centralización	
<b>Institución:</b>		Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).	
<b>Unidad:</b>		Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera	
<b>Área:</b>		Centralizador	
<b>Inicia:</b> Centralizador		<b>Finaliza:</b> centralizador	
No.	Responsable	Actividad	
1	Centralizador	Recibe un correo electrónico de traslado de expediente en su correo institucional.	
2	Mensajero/ Centralizador	Entrega expedientes físicamente a centralizador.	
3	Centralizador	Verifica en la boleta de traslado que vengan los folios físicamente de lo que indica en el traslado.	
4	Centralizador	Corroborar que vengan todos los folios <i>grosso modo</i> que indican en la providencia de traslado.	

Continuación de la tabla XLIII.

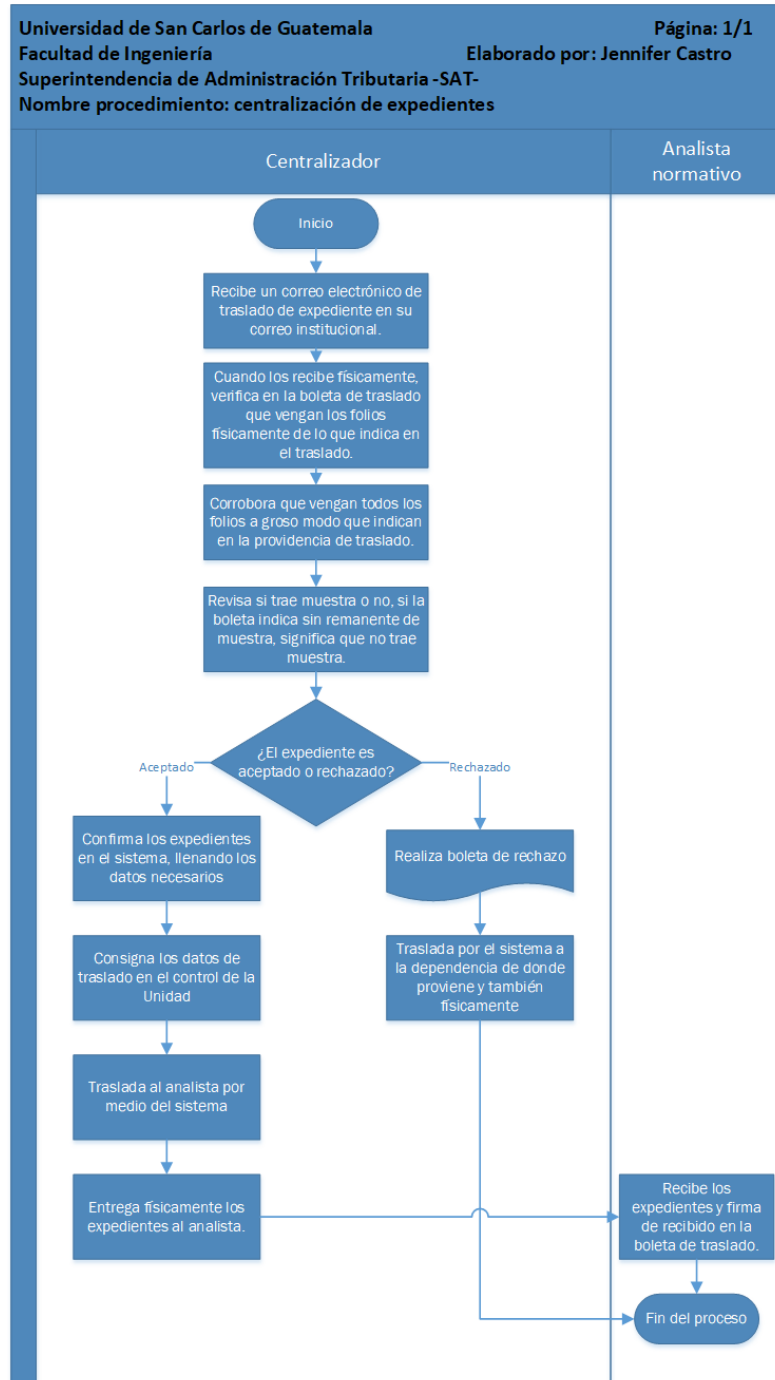
5	Centralizador	Revisa si trae muestra o no, si la boleta indica sin remanente de muestra, significa que no trae muestra.
6	Centralizador	Si trae un error de escritura se rechaza por medio de una boleta de rechazo (ver figura formato de boleta de rechazo de centralización) también lo rechaza por la fecha de prescripción si ya está próxima a vencer, si todo está correcto se sella de recibido colocando hora, firma e indicando si tiene o no tiene muestra.
7	Centralizador	Revisa la providencia de traslado, para verificar quien trasladó el expediente, ya que lo asigna al mismo analista que lo trasladó si fuera el caso, si es primer ingreso lo asigna a cualquiera.
8	Centralizador	Posteriormente confirma los expedientes en el sistema, llenando los datos que solicita el sistema como número del expediente y si contiene muestra detallarla según la boleta de traslado.
9	Centralizador	Traslada el expediente por medio del sistema al analista.
10	Centralizador	En el archivo de control de la unidad consigna la fecha actual, correlativo del mes actual, fecha del día que traslada el expediente, el nombre de la entidad o contribuyente, de donde viene, tipo de solicitud, si viene o no muestra y el nombre del analista a quien se le va a asignar.
11	Centralizador	Llama al analista por medio del intercomunicador de la unidad.
12	Centralizador	Entrega físicamente los expedientes al analista.
13	Analista	Recibe los expedientes y firma de recibido el traslado, anotando la fecha y hora de recepción en la boleta de traslado. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.6.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma para el proceso de centralización de expedientes.

Figura 48. **Proceso de centralización de expedientes**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.



### 2.2.6.3. Registro


A continuación, se muestra una hoja de verificación dirigida al centralizador para el proceso de centralización.

Tabla XLIV. Hoja de verificación para el proceso de centralización

 <b>HOJA DE VERIFICACIÓN PARA EL PROCESO DE CENTRALIZACIÓN</b>					
<b>Ítem(s) inspeccionado(s):</b>		<b>Expediente:</b>			
		<b>Providencia:</b>			
<b>Puntos chequeados:</b>		<b>Responsable: Centralizador</b>			
<b>Procedimientos aplicables</b>		<b>Criterio de conformidad</b>			
<b>1. Fondo</b>					
1	¿Expediente próximo a prescripción? Art. 223 Recauca.	SI		NO	
2	¿Existe interrupción del plazo de prescripción? Art.224 Recauca.	SI		NO	
3	¿Existe motivo para rechazar el expediente?	SI		NO	
4	Ingresó a través del SGCE	SI		NO	
5	El número de folios deben de identificarse con tinta (no lápiz), colocarse en la parte superior derecha del documento.	SI		NO	
6	No se admitirán folios con doble numeración, numeración repetida sin numeración.	SI		NO	
7	Ingresó a través de documento de uso interno de SAT.	SI		NO	
8	Ingresó por medio de documento de autoridad competente externa a SAT.	SI		NO	
9	Documentos foliados correctamente.	SI		NO	
10	Documentos certificados por la aduana.	SI		NO	
11	¿Se entiende lo que se solicita?	SI		NO	
12	Documentos mínimos que deben acompañar la solicitud (declaración de mercancías, documentos de soporte).	SI		NO	
13	Si tiene muestra, fotocopia certificada del acta de toma de muestra. Y muestra tal y como indica el acta.	SI		NO	
14	Información técnica de la mercancía objeto de consulta	SI		NO	

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 49. Formato de boleta de rechazo emitida por el centralizador



**FORMATO DE BOLETA DE RECHAZO**

**BOLETA DE RECHAZO**  
No. 000-20XX

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INTENDENCIA DE ADUANAS. Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

	NOMBRE Y APELLIDO	PUESTO	AREA <small>(Dependencia a donde pertenece)</small>
PARA:		Centralizador	
DE:		Centralizador	

**MOTIVO DEL RECHAZO:**

**MUESTRAS:**  
 SIN REMANENTE DE MUESTRA     DEVOLUCIÓN DE MUESTRAS  
 Cantidad: \_\_\_\_\_ Unidad de medida de mercancía : \_\_\_\_\_  
 Descripción de mercancía: \_\_\_\_\_  
**ANOTACIONES:** \_\_\_\_\_

Consta de 00 folios incluyendo el presente.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

## 2.2.7. Proceso de revisión de jefatura


El(la) jefe de unidad se encarga de dar el visto bueno final en el documento emitido por el analista, en la mayoría de los casos ya debe contar con la firma del supervisor del área.

Por el momento no se lleva un control en las firmas que se emiten por parte de la jefatura de la Unidad, lo cual ayudaría a tener un mayor control en el avance del trabajo de los analistas y también un mejor control en los indicadores de la Unidad, por facilidad se sugiere que este control pueda ser digital, priorizando esta manera en lugar que sea en papel.

### 2.2.7.1. Descripción

A continuación, se muestra el procedimiento de revisión de jefatura.

Tabla XLV. Procedimiento de revisión de jefatura

 <b>Procedimiento de revisión de jefatura</b>		
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).	
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera	
<b>Área:</b>	Jefatura de Unidad Técnica	
<b>Inicia:</b>	analista normativo de valoración	<b>Finaliza:</b> analista normativo de valoración
No.	Responsable	Actividad
1	Analista normativo	Entrega al jefe de unidad el documento emitido (providencia, memorándum, oficio) de acuerdo con el análisis del expediente y el expediente para revisión, colocando el expediente en su escritorio.
2	Jefatura de unidad	Recibe lo trasladado, si recibió un expediente dirigirse al paso 3, si recibió otro documento dirigirse al paso 5.
3	Jefatura de unidad	Lee la solicitud contenida en la última providencia en el expediente.

Continuación de la tabla XLV.

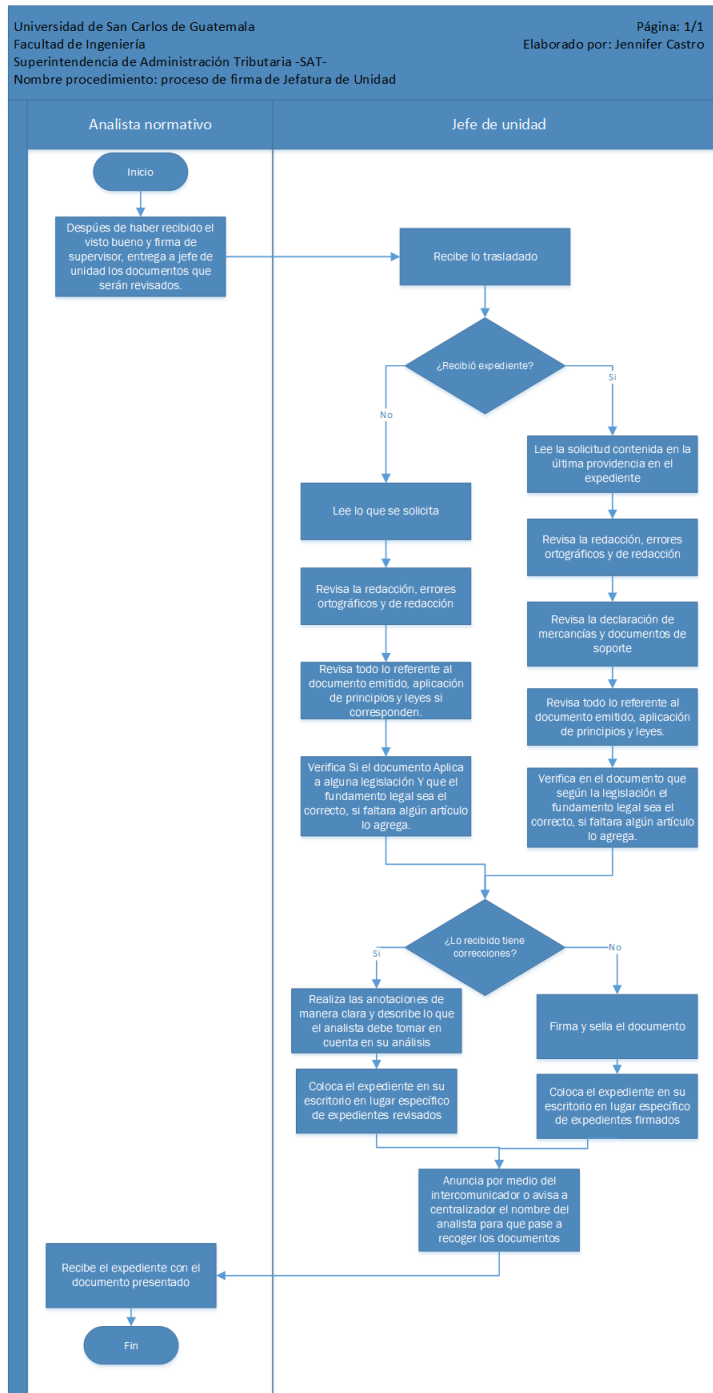
4	Jefatura de unidad	Realiza la comparación de los datos consignados en el documento emitido por el analista y lo que indica la declaración de mercancías, para corroborar si existen errores ortográficos o en el ingreso de los datos.
5	Jefatura de unidad	Realiza una primera revisión rápida al cuerpo del documento, si existen correcciones va marcando y anotando la sugerencia del correcto análisis.
6	Jefatura de unidad	Revisa los documentos de soporte necesarios para realizar el análisis para ir comparando lo consignado en la respuesta.
7	Jefatura de unidad	Revisa todo lo referente al documento emitido, incluyendo cálculos (si existen) y aplicación de leyes.
8	Jefatura de unidad	Verifica según la legislación vigente que el fundamento legal sea el correcto, si faltara algún artículo lo agrega.
9	Jefatura de unidad	Si todo el documento está correcto firma y sella, si tiene errores, realiza las anotaciones de una manera clara y lo importante que debe tomar en cuenta el analista y coloca el expediente revisado en cierta área de su escritorio.
10	Jefatura de unidad	Anuncia por medio del intercomunicador al analista que ya está revisado el expediente.
11	Analista normativo	Recibe el expediente con el documento presentado. Fin del proceso.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.7.2. Flujograma

A continuación, se muestra el flujograma para el procedimiento de firma de jefatura de la unidad.

Figura 50. Procedimiento de firma de jefatura de la unidad



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Viso 2013.




## 2.2.8. Perfiles de puestos

Los perfiles de puestos, como componente del subsistema de organización y distribución del trabajo, se constituyen en un instrumento de gestión de recursos humanos que sirve y enlaza otros procesos técnicos de tales como selección, capacitación, inducción, gestión del desempeño, progresión en la carrera, contratación, entre otros, a partir de la información técnica de su contenido.

### 2.2.8.1. Clasificación

A continuación, se muestra el perfil de puesto propuesto para el analista del área de clasificación arancelaria.

Tabla XLVI. **Perfil de puesto propuesto para analista de clasificación arancelaria**

 <b>Perfil de puesto para analista de clasificación arancelaria</b>	
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>	Clasificación
<b>Puesto:</b> Analista de clasificación arancelaria	
<b>Descripción del puesto:</b> Determinar la clasificación arancelaria y derechos arancelarios a la importación, a los que corresponde clasificar la mercancía objeto de comercio internacional, a través de la investigación, análisis y estudio de la información técnica respectiva, de acuerdo a la legislación aduanera y normativa, a efecto de elaborar dictámenes, opiniones técnicas o para dar respuesta a las solicitudes de los importadores y usuarios internos, tomando en cuenta la normativa aduanera vigente.	
<b>Funciones del puesto:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asignar la clasificación arancelaria para diferentes solicitudes.</li><li>• Atender consultas de las aduanas con relación a la clasificación arancelaria.</li></ul>	

Continuación de la tabla XLVI.

- Emitir dictámenes y opiniones técnicas arancelarios para diferentes solicitudes.
- Solucionar controversias arancelarias entre importadores y aduanas a través de los documentos fundamentados en ley.
- Otros que sean solicitados de acuerdo con la naturaleza del cargo.

#### **Perfil del candidato**

Licenciatura en: a) Comercio internacional o de aduanas b) Comercio exterior c) Química d) Administración de empresas e) Ingeniería o carrera afín a la naturaleza del puesto. Experiencia mínima de 2 años en el área de aduanas. Inglés intermedio deseable.

#### **Conocimientos generales**

Conocimientos y experiencia demostrables en el área de clasificación arancelaria, leyes aduaneras, Reglas generales para la interpretación del Sistema Armonizado, notas legales, Merceología, acuerdos, tratados internacionales. Manejo de paquetes de Office y programas informáticos que se requieran para el puesto.

#### **Competencias, habilidades o aptitudes deseables**

Capacidad analítica, de síntesis e investigativa, iniciativa, toma de decisiones y capacidad de resolución de conflictos. Organización, trabajo en equipo con buen manejo de las relaciones interpersonales, estando dispuesto a compartir información y conocimientos. Escucha activa y comunicación asertiva, con capacidad de generar relaciones de trabajo profesionales positivas con el equipo de trabajo. Flexibilidad y proactividad.


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.8.2. Valoración**

A continuación, se muestra el perfil de puesto propuesto para el analista del área de valoración de mercancías.



Tabla XLVII. **Perfil de puesto propuesto para analista de valoración**

 <b>Perfil de puesto para analista de valoración</b>	
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>	Valoración
<b>Puesto:</b> Analista de valoración	
<p><b>Descripción del puesto:</b> Analizar las solicitudes recibidas y emitir los valores, opiniones, dictámenes técnicos y respuestas en materia de valoración para mercancías que están siendo fiscalizadas, importadas o decomisadas, emitidos de conformidad con el CAUCA y RECAUCA, Acuerdo de Valoración Aduanera (GATT 1994), leyes nacionales, determinadas con la finalidad de establecer una base imponible para el pago de los derechos e impuestos.</p> <p><b>Funciones del puesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir dictámenes y opiniones técnicas en materia de valoración de mercancías solicitadas por usuarios internos y externos.</li> <li>• Brindar asesoría técnica a las unidades internas de SAT en materia de valoración de mercancías.</li> <li>• Participar y apoyar en la divulgación y aplicación de criterios técnicos aplicados en materia de valoración.</li> <li>• Realizar la revisión y actualización de la normativa interna en materia de valoración de las mercancías.</li> <li>• Participar como peritos de valoración a solicitud de instituciones judiciales.</li> <li>• Realizar estudios de valor de mercancías.</li> <li>• Proponer e implementar políticas en materia de valoración en el marco del artículo VII del GATT.</li> <li>• Participar en los distintos foros y comités técnicos de valoración.</li> <li>• Proponer reglas de aplicación en materia de valoración.</li> <li>• Otros que sean solicitados de acuerdo con la naturaleza del cargo.</li> </ul> <p><b>Perfil del candidato</b></p> <p>Licenciatura en: a) Auditoría o Contaduría pública b) Comercio internacional o de aduanas c) Comercio exterior d) Administración de empresas e) Ingeniería o carrera afín a la naturaleza del puesto. Experiencia mínima de 2 años en el área de aduanas. Inglés intermedio deseable. Experiencia mínima de 2 años en el área de aduanas.</p>	

Continuación de la tabla XLVII.


<p><b>Conocimientos generales</b></p> <p>Conocimientos y experiencia demostrables en el área de valoración arancelaria, leyes aduaneras, Art. VII del acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio del GATT 1994, CAUCA y RECAUCA, Incoterms, leyes nacionales en materia aduanera. Manejo de paquetes de Office y programas informáticos que se requieran para el puesto.</p> <p><b>Competencias, habilidades o aptitudes deseables</b></p> <p>Capacidad de análisis, financiero y numérico, de síntesis e investigativa, iniciativa, toma de decisiones y capacidad de resolución de conflictos. Organización, trabajo en equipo con buen manejo de las relaciones interpersonales, estando dispuesto a compartir información y conocimientos. Escucha activa y comunicación asertiva, con capacidad de generar relaciones de trabajo profesionales positivas con el equipo de trabajo. Flexibilidad y proactividad.</p>
--

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### **2.2.8.3. Origen**

A continuación, se muestra el perfil de puesto propuesto para el analista del área de origen.

Tabla XLVIII. Perfil de puesto propuesto para analista de origen

 <b>Perfil de puesto para analista de origen</b>	
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>	Origen
<b>Puesto:</b> Analista de origen	
<p><b>Descripción del puesto:</b> Verificar y aplicar el cumplimiento de la normativa de origen en las importaciones de mercancías que solicitan preferencias arancelarias, conforme a lo establecido en los tratados de libre comercio vigentes y otros instrumentos de comercio exterior, así como la legislación aduanera nacional y regional, con el fin de establecer un control aduanero eficaz.</p> <p><b>Funciones del puesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar verificaciones de origen de mercancías que hayan gozado de libre comercio, y que no cumplan con las condiciones requeridas en las Reglas de origen específicas en los tratados comerciales suscritos con otros países.</li> <li>• Responder a los usuarios internos y externos las consultas en materia de origen realizadas mediante escritos presentados ante esta unidad y emitir criterios anticipados solicitados por importadores.</li> <li>• Participar en los procesos de las negociaciones de los tratados de libre comercio que se realicen, específicamente en en área de reglas de origen y procedimientos aduaneros relacionados con el origen de las mercancías.</li> <li>• Apoyar en la divulgación y aplicación de criterios técnicos aplicados en temas de origen.</li> <li>• Notificar a los importadores y solicitantes de los procesos iniciados en el marco de tratados de libre comercio, acuerdos o reglamentos.</li> <li>• Tener la disposición de realizar revisiones y actualizaciones de la normativa interna en materia de origen de las mercancías conforme a los acuerdos comerciales vigentes.</li> <li>• Otros que sean solicitados de acuerdo con la naturaleza del cargo.</li> </ul>	

Continuación de la tabla XLVIII.

**Perfil del candidato**

Licenciatura en: a) Comercio internacional o de aduanas b) Comercio exterior c) Administración de empresas d) Ingeniería o carrera afín a la naturaleza del puesto. Experiencia mínima de 2 años en el área de aduanas. Inglés intermedio deseable.

**Conocimientos generales**

Conocimientos y experiencia demostrables en reglas de origen, tratados comerciales, leyes aduaneras, leyes nacionales y regionales en materia aduanera, clasificación arancelaria, valoración de mercancías, acuerdos, tratados Internacionales. Manejo de paquetes de Office y programas informáticos que se requieran para el puesto.

**Competencias, habilidades o aptitudes deseables**

Capacidad analítica, de síntesis e investigativa, iniciativa, toma de decisiones y capacidad de resolución de conflictos. Organización, trabajo en equipo con buen manejo de las relaciones interpersonales, estando dispuesto a compartir información y conocimientos. Escucha activa y comunicación asertiva, con capacidad de generar relaciones de trabajo profesionales positivas con el equipo de trabajo. Flexibilidad y proactividad.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

#### 2.2.8.4. Supervisor de clasificación

A continuación, se muestra el perfil de puesto propuesto para el supervisor del área de clasificación.

Tabla XLIX. Perfil de puesto propuesto para supervisor de clasificación

 <b>Perfil de puesto para supervisor de clasificación</b>	
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>	Clasificación
<b>Puesto:</b> Supervisor de clasificación	
<p><b>Análisis del puesto:</b> Asignar, administrar, coordinar y revisar los dictámenes u opiniones técnicas sobre clasificación arancelaria que emitan los técnicos arancelarios, así como las actualizaciones al arancel centroamericano de importación, verificando el cumplimiento de la normativa aduanera vigente, con el fin de dar seguimiento a los objetivos y metas del Departamento Operativo.</p>	
<p><b>Funciones del puesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisar y efectuar seguimiento las actividades que realizan los analistas normativos de clasificación y los procesos relacionados a estos.</li><li>• Orientar técnicamente en la emisión de respuestas de las solicitudes que reciben los analistas normativos de clasificación de la unidad para dar cumplimiento a las disposiciones legales, normas, procedimientos e instrucciones a ser aplicadas según la legislación aduanera vigente.</li><li>• Brindar retroalimentación por medio de un informe mensual, a la jefatura de la unidad sobre el cumplimiento de los indicadores de gestión de los analistas a su cargo, llevando un control documental quincenal.</li><li>• Analizar y participar en la identificación, estudio y mejora de los procedimientos aduaneros vigentes en materia de clasificación arancelaria, cumpliendo con la metodología para presentación de propuestas.</li><li>• Otros que sean solicitados de acuerdo con la naturaleza del cargo.</li></ul>	

Continuación de la tabla XLIX.


<p><b>Perfil del candidato</b></p> <p>Licenciatura en: a) Comercio internacional o de aduanas b) Comercio exterior c) Química d) Administración de empresas e) Ingeniería o carrera afín a la naturaleza del puesto. Experiencia comprobable de 2 años en el área de aduanas. Inglés intermedio/avanzado deseable.</p> <p><b>Conocimientos generales</b></p> <p>Conocimientos y experiencia demostrables en el área de clasificación arancelaria, leyes aduaneras, Reglas generales para la interpretación del Sistema armonizado, notas legales, Merceología, acuerdos, tratados Internacionales. Manejo de paquetes de Office y programas informáticos que se requieran para el puesto.</p> <p><b>Competencias, habilidades o aptitudes deseables</b></p> <p>Capacidad analítica, toma de decisiones y capacidad de resolución de conflictos. Organización, trabajo en equipo con buen manejo de las relaciones interpersonales, estando dispuesto a compartir información y conocimientos. Escucha activa y comunicación asertiva, con capacidad de generar relaciones de trabajo profesionales positivas con el equipo de trabajo. Orientación a resultados y proactividad.</p>
---

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

#### **2.2.8.5. Supervisor de valoración**

A continuación, se muestra el perfil de puesto propuesto para el supervisor del área de valoración.

Tabla L. **Perfil de puesto propuesto para supervisor de valoración**

 <b>Perfil de puesto para supervisor de valoración</b>	
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>	Valoración
<b>Puesto:</b> Supervisor de valoración	
<p><b>Descripción del puesto:</b> Supervisar, coordinar, revisar y dar visto bueno a respuestas, opiniones y dictámenes realizados en materia de valoración, emitidos por la Unidad Técnica, según lo dispuesto en las leyes que rigen la valoración en aduana y proponer e implementar políticas de valoración con el fin de dar seguimiento a los objetivos y metas del Departamento Operativo.</p> <p><b>Funciones del puesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y efectuar seguimiento de las actividades que realizan los analistas normativos de valoración y los procesos relacionados a estos.</li> <li>• Orientar técnicamente en la emisión de respuestas de las solicitudes que reciben los analistas normativos de valoración de la unidad para dar cumplimiento de las disposiciones legales, normas, procedimientos e instrucciones a ser aplicadas según la legislación aduanera vigente.</li> <li>• Brindar retroalimentación por medio de un informe mensual, a la Jefatura de la unidad sobre el cumplimiento de los indicadores de gestión de los analistas a su cargo, llevando un control documental quincenal.</li> <li>• Analizar y participar en la identificación, estudio y mejora de los procedimientos aduaneros vigentes en materia de valoración arancelaria, cumpliendo con la metodología para presentación de propuestas.</li> <li>• Otros que sean solicitados de acuerdo con la naturaleza del cargo.</li> </ul> <p><b>Perfil del candidato</b></p> <p>Licenciatura en: a) Auditoría o Contaduría pública b) Comercio internacional o de aduanas c) Comercio exterior d) Administración de empresas e) Ingeniería o carrera afín a la naturaleza del puesto. Experiencia mínima de 2 años en el área de aduanas. Inglés intermedio deseable. Experiencia comprobable de 2 años en el área de aduanas.</p>	

Continuación de la tabla L.

<p><b>Conocimientos generales</b></p> <p>Conocimientos y experiencia demostrables en el área de valoración arancelaria, leyes aduaneras, Art. VII del acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio del GATT 1994, CAUCA y RECAUCA, Incoterms, leyes nacionales en materia aduanera. Manejo de paquetes de Office y programas informáticos que se requieran para el puesto.</p> <p><b>Competencias, habilidades o aptitudes deseables</b></p> <p>Capacidad de análisis, financiero y numérico, toma de decisiones y capacidad de resolución de conflictos. Organización, trabajo en equipo con buen manejo de las relaciones interpersonales, estando dispuesto a compartir información y conocimientos. Escucha activa y comunicación asertiva, con capacidad de generar relaciones de trabajo profesionales positivas con el equipo de trabajo. Orientación a resultados y proactividad.</p>
---

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 2.2.8.6. Jefatura

A continuación, se muestra el perfil de puesto propuesto para la jefatura de la Unidad Técnica.

Tabla LI. **Perfil de puesto propuesto para jefe de Unidad Técnica**

<p><b>Perfil de puesto para jefe de Unidad Técnica</b></p>	
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>Unidad:</b>	Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera
<b>Área:</b>	Todas las de la Unidad Técnica
<b>Puesto:</b>	Jefe de Unidad Técnica



Continuación de la tabla LI.

**Descripción del puesto:** Coordinar, dirigir, supervisar y asesorar las actividades relacionadas con la aplicación de la legislación aduanera vigente, convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por Guatemala, así como de la administración del sistema aduanero guatemalteco, de forma en que éstas sean aplicadas de manera eficaz y oportuna, garantizando los derechos y obligaciones de las partes involucradas, proponer e implementar políticas de organización en la unidad a su cargo, con el fin de dar seguimiento a los objetivos y metas del Departamento Operativo.

**Funciones del puesto:**

- Definir las estrategias y velar por el cumplimiento de las metas de gestión determinadas por el Departamento Operativo
- Dirigir, coordinar y supervisar el cumplimiento de los procesos y procedimientos que rigen la unidad a su cargo.
- Brindar retroalimentación cuando exista, a la Jefatura del Departamento Operativo, que apoye al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Asesoramiento en materia de clasificación arancelaria, valoración y origen de las mercancías objeto de análisis, hacia los analistas y supervisores de la unidad, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Otros afines a la naturaleza del cargo.

**Perfil del candidato**

Licenciatura en: a) Comercio internacional o de aduanas b) Comercio exterior c) Ingeniería d) Administración de empresas o carrera afín a la naturaleza del puesto. Experiencia comprobable de 4 años en el área de aduanas. Maestría deseable, inglés intermedio deseable.

**Conocimientos generales**

Conocimiento de las leyes, reglamentos, decretos, normas que rigen la materia tributaria y aduanera.

**Competencias, habilidades o aptitudes deseables**

Liderazgo proactivo, flexibilidad, muy buen manejo de relaciones interpersonales y gestión de personas. Excelente manejo de herramientas de gestión. Actitud proactiva y capacidad analítica para tomar decisiones y proponer alternativas de mejoras en los procesos involucrados.

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

La planificación estratégica en la Superintendencia de Administración Tributaria se fundamenta en los principios metodológicos de la gestión por resultados, que considera la misión institucional, visión y priorización de los objetivos estratégicos que orientan las acciones a enfocarse durante el período 2018-2023.

De acuerdo con el análisis interno y externo (FODA), una de las debilidades que se mencionan en el Plan estratégico institucional 2018-2023 es la falta de estandarización en la aplicación de los procedimientos.<sup>14</sup>

Para alcanzar el fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, para lograr la visión planteada, es necesaria la revisión de los procesos en las áreas de administración, anteriormente se mencionó que existen 3 procedimientos en los que se basan las actuaciones en la Unidad Técnica, con esta propuesta se elaboraron 18 procedimientos para responder las diferentes solicitudes de clasificación, valoración y origen, además, se incluyeron las hojas de registro para cada uno de ellos. También, se logró la creación de 18 flujogramas de los procedimientos para dar respuesta a las diversas solicitudes en materia de clasificación, valoración y origen que ingresan a la Unidad Técnica.

Esto con el fin de generar una operación institucional eficiente, brindando los recursos para que los empleados realicen correctamente su trabajo, por lo que se considera que la propuesta cumple con estas expectativas de incrementar la eficiencia del servicio aduanero y fortalecimiento de las capacidades de gestión institucional, habiendo logrado una revisión de los procesos y proponiendo la estandarización en los procedimientos.

---

<sup>14</sup> Superintendencia de Administración Tributaria. *Plan Estratégico Institucional*. <https://portal.sat.gob.gt/portal/descarga/4754/institucion/29636/plan-estrategico-institucional-2018-2023-2.pdf>, pág. 13. Consulta: septiembre de 2021.

Figura 52. Portada de entrega de documentación de los procesos de la Unidad Técnica



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.9. Costos de la propuesta

Los costos de la documentación de los procesos administrativos de los expedientes en el área de clasificación, valoración y origen de la Superintendencia de Administración Tributaria incurren en gastos de impresión y empastado de los documentos, se contempla la impresión de dos copias, una para la jefatura y otro para el archivo de la unidad.

El costo total de los documentos anteriormente definidos, se proyectan en la tabla LII. Adicional se agregan el costo de la mano de obra de la Epesista por la duración del proyecto.

Tabla LII. Costos de la propuesta

No. de copias	Descripción	Número de páginas	Costo unitario de impresión (Q.)	Subtotal (Q.)
2	Flujogramas	35	1,50	105,00
2	Registros	34	0,25	17,00
2	Perfiles de puestos	6	0,25	3,00
2	Portada	1	5,00	10,00
<b>Costo de empastado</b>				30,00
<b>Computadora</b>				500,00
<b>Epesista</b>				30 000,00
<b>TOTAL (Q.)</b>				<b>30 665,00</b>

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.



### **3. FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA PARA LA REDUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MÓDULO 2 DE LA UNIDAD TÉCNICA DE OPERACIONES Y SEGURIDAD ADUANERA**

#### **3.1. Datos históricos del módulo 2**

Se muestra un historial del consumo de energía eléctrica en las instalaciones de la Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera en el módulo 2, con el fin de conocer el histórico de la utilización de energía eléctrica y transmitir este conocimiento al personal, además de explicar la importancia de hacer un buen uso del consumo energético, cuidado de los equipos y aprovechamiento de los recursos que se tienen para que lo puedan aplicar a sus labores cotidianas y sobre las demás áreas de la Institución.

##### **3.1.1. Facturación de energía eléctrica**

En las siguientes tablas se muestra el resumen de los kilovatios por hora y monto total consumidos.

Tabla LIII. **Consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en el año 2018**

No.	Mes	Consumo mensual en Q	Cantidad de kWh/mes
1	Enero	646,30	465,00
2	Febrero	546,30	383,00
3	Marzo	585,28	411,00
4	Abril	581,10	408,00
5	Mayo	607,04	415,00
6	Junio	512,58	349,00
7	Julio	535,48	365,00
8	Agosto	494,99	344,00
9	Septiembre	458,41	318,00
10	Octubre	482,32	335,00
11	Noviembre	404,50	281,00
12	Diciembre	410,10	285,00
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>6 264,40</b>	<b>4 359,00</b>

Fuente: elaboración propia, con base en datos proporcionados por la Unidad de Información Pública de SAT.

Como se puede observar en la tabla de consumo energético del módulo 2 en el año anterior a la realización del EPS, se tuvo un consumo promedio de 363,25 kWh, el menor consumo fue de 281 kWh y el máximo de 465 kWh. Convirtiendo estos datos en un consumo diario, se tiene un promedio de 18,16 kWh/día, un mínimo diario de 14,05 kWh y un máximo de 23,25 kWh diarios.

Tabla LIV. **Consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en el año 2019**

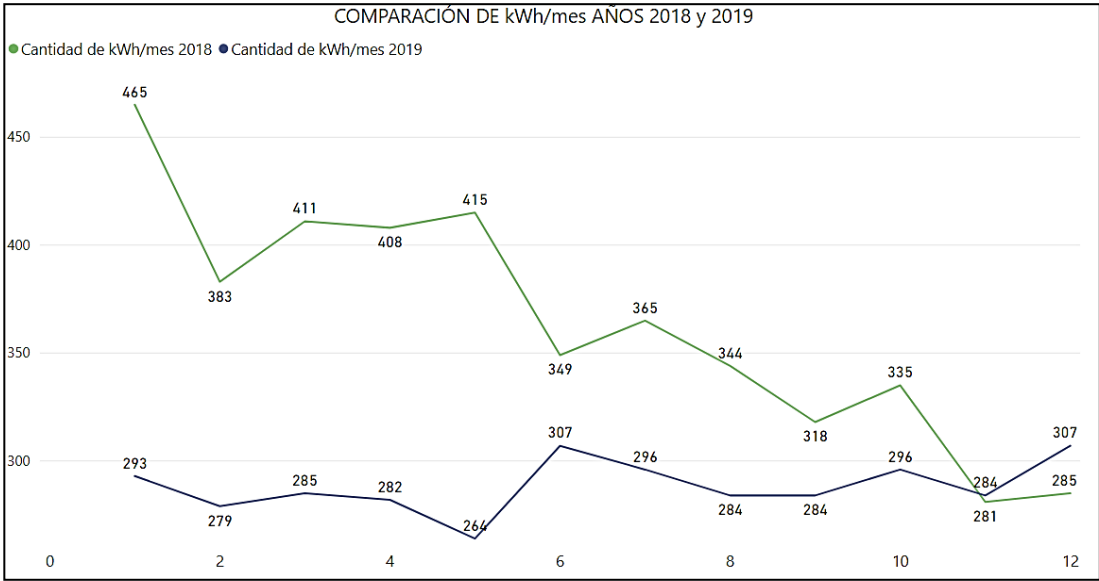
No.	Mes	Consumo mensual en Q	Cantidad de kWh/mes
1	Enero	421,30	293,00
2	Febrero	415,76	279,00
3	Marzo	424,45	285,00
4	Abril	420,10	282,00
5	Mayo	415,71	264,00
6	Junio	512,92	307,00
7	Julio	464,71	296,00
8	Agosto	455,50	284,00
9	Septiembre	455,50	284,00
10	Octubre	474,25	296,00
11	Noviembre	457,52	284,00
12	Diciembre	491,44	307,00
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>5 409,16</b>	<b>3 461,00</b>

Fuente: elaboración propia, con base en datos proporcionados por la Unidad de información Pública de SAT.

En el año en curso que se realiza el EPS, se puede observar en la tabla de consumo energético del módulo 2 que, en el 2019 se tuvo un consumo promedio de 288,42 kWh, el menor consumo fue de 264 kWh y el máximo de 307 kWh. Convirtiendo estos datos en un consumo diario, se tiene un promedio de 14,42 kWh/día, un mínimo diario de 13,20 kWh y un máximo de 15,35 kWh diarios.



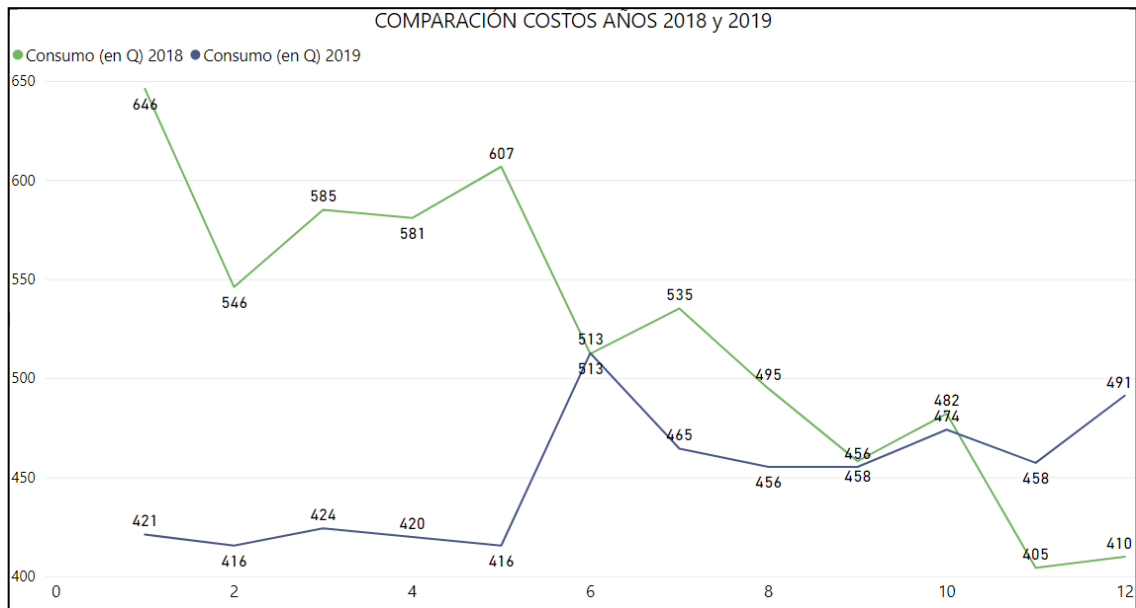
**Figura 53. Gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica (kWh/mes) en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018 – 2019**



Fuente: elaboración propia, con base en datos proporcionados por la Unidad de información Pública de SAT, utilizando Power Bi.

En el gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica (kWh/mes), se observa que el consumo en kWh es mayor en el año 2018 en comparación al año 2019, en los meses de enero a octubre, en 2019 en noviembre aumenta el consumo en 3 kWh y en diciembre presenta un aumento de 22 kWh, lo cual no se considera representativo tomando en cuenta que es el único mes que presenta este aumento.

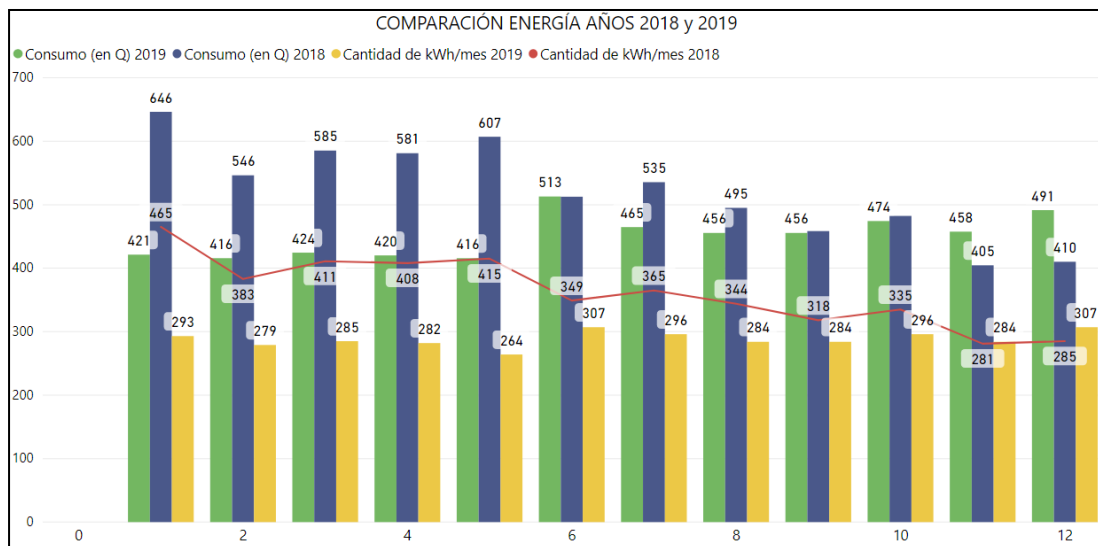
**Figura 54. Gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica (en Quetzales) en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018 - 2019**



Fuente: elaboración propia, con base en datos proporcionados por la Unidad de información Pública de SAT, utilizando Power Bi.

El gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica en quetzales muestra que durante el 2019 el gasto efectuado es menor hasta llegar a junio 2018 en donde se iguala el valor pagado en comparación a 2019, luego el precio pagado en 2019 vuelve a bajar en comparación al 2018 hasta octubre, aumentando el costo en noviembre y diciembre de 2019.

Figura 55. **Gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018 - 2019**



Fuente: elaboración propia, con base en la información obtenida, utilizando Power Bi.

Tabla LV. **Resumen de consumo de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica en los años 2018-2019**

RESUMEN	2018	2019	Diferencia 2019 (-) 2018	Porcentaje
Consumo anual en Quetzales	Q 6 264,40	Q 5 409,16	- Q 855,24	-7.33 %
Cantidad de kWh/añual	4 359,00 kWh/año	3 461,00 kWh/año	- 898 kWh/año	-11.48 %

Fuente: elaboración propia, con base en datos proporcionados por la Unidad de información Pública de SAT.

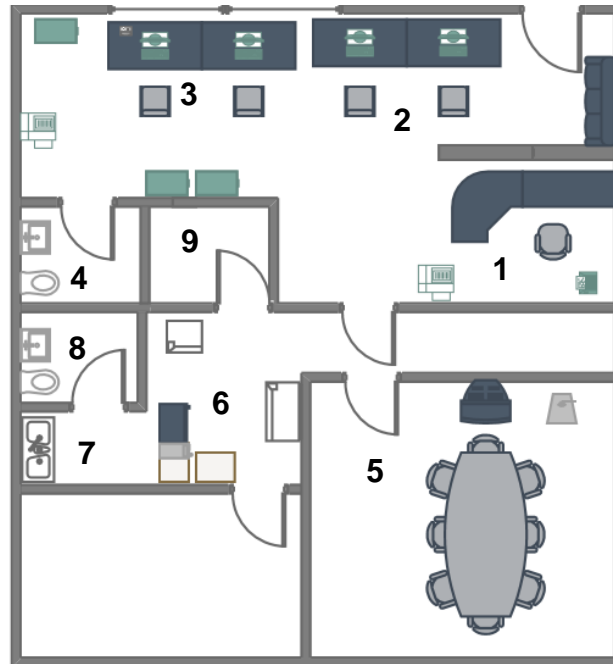
Con base en los datos anteriores, se puede observar que, en el gráfico de comparación de consumo de energía eléctrica, la cantidad de kWh/mes del año 2019 representada por el gráfico de barras de color amarillo se mantiene constante por debajo de la línea roja que representa la cantidad de kWh/mes consumidos en el año 2018.

También cabe resaltar que el cuadro de resumen del consumo de energía eléctrica del módulo 2 de la Unidad Técnica muestra una disminución en quetzales de Q. 855,24, representando la disminución del consumo anual en quetzales en 7,33 % y la disminución del 11,48 % de la cantidad de kWh en el año, representando la disminución del consumo energético en 898kWh. En un caso hipotético, si ambas disminuciones se tomaran por promedio en el año, mensual significarían una reducción de Q. 71,27 y 74,83 kWh/mes.

### **3.1.2. Análisis de datos históricos**

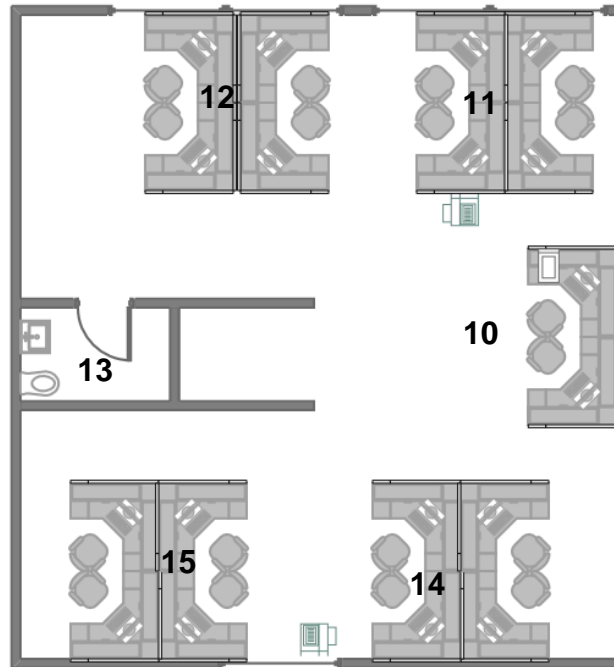
La Unidad Técnica de Operaciones y Seguridad Aduanera es la encargada de emitir opiniones técnicas en materia de valoración, clasificación y origen, está conformada estructuralmente por 9 diferentes ambientes en el primer nivel y 6 ambientes en el segundo nivel, como se muestra en las figuras siguientes, se enumerarán los ambientes como referencia posterior para las tablas:

Figura 56. **Primer nivel amueblado del módulo 2 de Unidad Técnica**



Fuente: elaboración propia, utilizando Viso 2013.

Figura 57. **Segundo nivel amueblado del módulo 2 de Unidad Técnica**



Fuente: elaboración propia, utilizando Viso 2013.

El personal de la Unidad Técnica tiene un horario de labores desde las 7:00 hasta las 17:00 horas de lunes a viernes, en febrero de 2019 cambió el horario laboral reduciendo una hora por disposición de los altos mandos, siendo el nuevo horario de salida a las 16:00 horas. El sábado se utiliza como tiempo extraordinario debido a la alta carga de trabajo, así como días que el personal disponga entre semana según la carga laboral, siendo generalmente una o dos horas cuando se necesite. Esto conlleva a un consumo energético de aparatos electrónicos y luminarias de aproximadamente de 50 horas a la semana.

En las instalaciones no se aprovechan los recursos naturales, ya que las luminarias permanecen encendidas todo el horario laboral, el techo es de lámina y tiene cielo falso, por lo que a mediodía el calor es un factor que provoca la

utilización de ventiladores. Los aparatos electrónicos no se suspenden o apagan al no estar en uso, tampoco se desconectan al no utilizarlos. Estas son oportunidades de mejora en el consumo energético ya que existe la utilización innecesaria de aparatos eléctricos, esto produce costos e impactos medioambientales.

A continuación, se muestra el techo que es de lámina y a pesar de existir cielo falso esto propicia el calor.

Figura 58. **Techo en el módulo 2 de Unidad Técnica**



Fuente: elaboración propia, fotografía del segundo nivel en el módulo 2 de Unidad Técnica.

Figura 59. **Espacio laboral en primer piso de módulo 2 de Unidad Técnica**



Fuente: elaboración propia, fotografía del segundo nivel en el módulo 2 de Unidad Técnica.

Como se puede observar en la imagen anterior, en todos los escritorios hay ventiladores debido a que la ventana da a un espacio cerrado, por lo tanto, no circula la ventilación y se hace necesario el uso de ventiladores.



Figura 60. **Desaprovechamiento de iluminación natural en segundo nivel de módulo 2 de Unidad Técnica**



Fuente: elaboración propia, fotografía del segundo nivel en el módulo 2 de Unidad Técnica.

En la figura anterior se puede observar que a pesar de que los ventanales son grandes, no se puede aprovechar la iluminación natural por el diseño de la estructura.

### **3.2. Análisis de consumo actual de energía eléctrica**

Para realizar el análisis del consumo actual de energía eléctrica, se necesita de la recolección de diversos datos que ayudarán a dicho objetivo, los cuales se muestran a continuación:

### 3.2.1. Cantidad de equipos eléctricos

Se obtendrán los datos necesarios respecto a la cantidad de equipos eléctricos, quienes los utilizan y por cuanto tiempo.

#### 3.2.1.1. Consumidores

Los consumidores de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica son:

- El personal administrativo: 17 personas en total.
- Personal de limpieza: una persona.

Los aparatos electrónicos de mayor frecuencia de utilización dentro de la Unidad Técnica en sus diferentes ambientes son:

Figura 61. **Aparatos electrónicos de mayor frecuencia de utilización en la Unidad Técnica**



Computadora de escritorio



Laptop y cargador

Continuación de la figura 61.



Impresora multifuncional



Impresora multifuncional



Ventiladores de torre



Ventiladores

Continuación de la figura 61.



UPS antiguo



UPS moderno



Cafetera



Dispensador de agua

Continuación de la figura 61.



Refrigeradora



Microondas



Cargador de teléfono



Teléfono



Televisor para proyecciones



Proyector

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, Unidad Técnica.

### 3.2.1.2. Estimación de tiempo de uso

Se necesita de los datos estimados de tiempo de uso para realizar posteriormente los cálculos de consumo de energía eléctrica.

Tabla LVI. **Estimación de tiempo de utilización por aparatos electrónicos**

No.	Aparato electrónico	Cantidad de aparatos	Horas de uso diario
1	Computadora de escritorio	16	10,00
2	Impresora multifuncional	3	1,00
3	Laptop y cargador	1	8,00
4	Ventiladores	8	3,00
5	Cargador de teléfono	8	1,50
6	Dispensador de agua	1	2,00
7	Refrigeradora	1	24,00
8	Microondas	1	0,50
9	Cafetera	1	1,00

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

### 3.2.2. Cantidad de luminarias

En las siguientes páginas, se podrá observar que, para cada tipo de luminaria, por medio de la estimación del tiempo de uso y la cantidad de estas, se brindará una recomendación para la reducción de consumo de energía eléctrica y aprovechamiento de estas.

### **3.2.2.1. Estimación de tiempo de uso**

Por medio de la observación y recolección de datos, se realiza un diagnóstico del estado de las luminarias, analizando los ambientes, se observa el estado de las lámparas para conocer si es necesario realizar algún tipo de mantenimiento (preventivo o correctivo), así como el tipo de luminaria que está colocada, esta información se muestra en las tablas LVII a la LIX de diagnóstico del estado de las luminarias tipo barra fluorescente, focos incandescentes y bombillas led del módulo 2 de la Unidad Técnica.

Cabe mencionar que en la mayoría de los ambientes se encuentran colocados paneles y en cada uno de ellos existen 3 lámparas fluorescentes contenidas en ellos.

Figura 62. **Luminarias de barras fluorescentes**



Fuente: elaboración propia, Unidad Técnica.



Figura 63. **Foco incandescente**



Fuente: elaboración propia, Unidad Técnica.

Tabla LVII. **Diagnóstico del estado de las luminarias tipo barra fluorescente del módulo 2 de la Unidad Técnica**

Área	# luminarias por área	# luminarias en buen estado	# luminarias dañadas	Total de luminarias	Tipo de mantenimiento	Tipo de luminaria
1	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes
2	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes
3	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes
5	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes
6	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes



Continuación de la tabla LVII.

10	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes
11	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes
12	6	6/6	0	6	Preventivo	Barras fluorescentes
14	3	3/3	0	3	Preventivo	Barras fluorescentes
15	6	6/6	0	6	Preventivo	Barras fluorescentes
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>36 de 36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Barras fluorescentes</b>

Fuente: elaboración propia, según los datos de campo recabados.

Tabla LVIII. **Diagnóstico del estado de los focos incandescentes del módulo 2 de la Unidad Técnica**

Área	# luminarias por área	# luminarias en buen estado	# luminarias dañadas	Total de luminarias	Tipo de mantenimiento	Tipo de luminaria
4	2	2/2	0	2	Preventivo	Foco Incandescente
8	1	1	0	1	Preventivo	Foco incandescente
13	2	2/2	0	2	Preventivo	Foco incandescente
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5 de 5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Focos Incandescentes</b>

Fuente: elaboración propia, según los datos de campo recabados.

Tabla LIX. **Diagnóstico del estado de las bombillas led del módulo 2 de la Unidad Técnica**

Área	# luminarias por área	# luminarias en buen estado	# luminarias dañadas	Total de luminarias	Tipo de mantenimiento	Tipo de luminaria
7	1	1	0	1	Preventivo	Bombilla led
9	1	1	0	1	Preventivo	Bombilla led
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2 de 2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Bombillas led</b>

Fuente: elaboración propia, según los datos de campo recabados.

En conclusión, con los datos obtenidos de las tablas LVII a la LIX, es necesario realizar un mantenimiento preventivo a la totalidad de las luminarias, a excepción del área de primer nivel, ya que en dicha área se encuentra una luminaria que se quema frecuentemente y es necesario realizar un mantenimiento correctivo, al momento de realizar la evaluación no estaba quemada, sin embargo, por indicaciones de los colaboradores se determinó que pasa frecuentemente.

En la mayoría de los ambientes no se aprovecha la iluminación natural, lo cual provoca un consumo energético innecesario. Para llegar a conocer la cantidad de kilovatio-hora es necesario, como primer paso, conocer la cantidad de horas que son utilizadas las lámparas y los Watts por cada luminaria, toda esta información se presenta en la tabla LX consumo estimado de kilovatios-hora del total de las luminarias del módulo 2 de la Unidad Técnica, además, para determinar un estimado de cuántos kilovatios-hora se consumen mensualmente en la factura eléctrica, es necesario utilizar la fórmula de consumo eléctrico:

$$(\text{Watts} * \text{hora/día} * 30) / 1\ 000$$

Tabla LX. **Consumo estimado de kilovatios-hora del total de las luminarias del módulo 2 de la Unidad Técnica**

Área	# luminarias por área	Tiempo de uso por luminaria (horas/semana)	Horas de uso al mes por luminaria	Horas totales de uso al mes	Consumo (Watt)	Consumo total mensual (Watt*h)	Consumo total mensual (kW-h)
1	3	49	196	588	18	10 584	10,58
2	3	49	196	588	18	10 584	10,58
3	3	49	196	588	18	10 584	10,58
5	3	49	196	588	18	10 584	10,58
6	3	49	196	588	18	10 584	10,58
10	3	49	196	588	18	10 584	10,58
11	3	49	196	588	18	10 584	10,58
12	6	1	4	24	18	432	0,43
14	3	1	4	12	18	216	0,21
15	6	1	4	24	18	432	0,43
4	2	10	40	80	60	4 800	4,80
8	1	10	40	40	60	2 400	2,40
13	2	10	40	80	60	4 800	4,80
7	1	2	8	8	20	160	0,16
9	1	2	8	8	20	160	0,16
<b>TOTAL</b>							<b>87,45</b>

Fuente: elaboración propia, con base en trabajo de campo.

Las horas de uso al mes de las luminarias 1, 2, 3, 5, 6, 10, 11, se calcularon utilizando un aproximado de 9 horas de lunes a viernes y 4 horas los sábados, siendo un total por mes de 196 horas. Las áreas 4, 8, y 13, un total de 2 horas al día.

### 3.2.2.2. Medición de luminancia

Se procedió a medir con un luxómetro y la lectura fue de 211 lux la medición más baja, aunque dependiendo del área se alcanzaron los 400 lux en las áreas cercanas a las ventanas.

La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo debe adaptarse a las características de la actividad que se efectúe en ella, teniendo en cuenta:

- Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores dependientes de las condiciones de visibilidad.
- Las exigencias visuales de las tareas desarrolladas.

Se recomienda que el lugar de trabajo utilice principalmente iluminación natural, complementada por iluminación artificial cuando la primera no garantice las exigencias de visibilidad adecuada, de ser el caso, se utilizará entonces la iluminación artificial en general.

Tabla LXI. **Medición de luminancia en el módulo 2 de Unidad Técnica**

Área	Medición con luxómetro
1	240
2	315
3	400
4	227
5	380
6	306
7	200
8	239
9	250
10	247
11	395
12	283
13	211
14	217
15	229

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

En Guatemala no existe una legislación que establezca niveles mínimos de iluminación de los lugares de trabajo, sin embargo, para exigencias visuales moderadas se recomienda un nivel mínimo de iluminación de 200 luxes, las

mediciones anteriormente analizadas arrojan resultados en un rango aceptable de iluminación, no está de más resaltar que siempre se puede mejorar y que la iluminación natural trae más beneficios como el económico.

### 3.2.3. Estimación del consumo energético actual por hora

A continuación, se muestra una tabla de resumen de los aparatos que utilizan energía eléctrica, la cual contiene la cantidad total de aparatos, un aproximado de la potencia eléctrica del aparato en Watts y multiplicando estos por el tiempo de utilización diario, se obtiene el consumo de energía eléctrica en kWh diario y mensual.

Tabla LXII. **Estimación del consumo energético actual por hora del módulo 2 de Unidad Técnica**

No.	Aparato electrónico	Cantidad de aparatos	Potencia eléctrica (Watts)	Horas de uso diario	Total de Energía Wh de aparatos (día)	Energía kWh (día)	Energía kWh (hora)	Energía kWh (mes)
1	Computadora de escritorio	16	65	10	10 400	10,40	1,30	208,00
2	Impresora multifuncional	3	15	1	45	0,05	0,01	87,45
3	Laptop y cargador	1	45	8	360	0,36	0,05	50,40
4	Ventiladores	8	35	3	840	0,84	0,11	16,80
5	Cargador de teléfono	8	5	1,5	60	0,06	0,01	12,00
6	Dispensador de agua	1	80	2	160	0,16	0,02	8,00
7	Refrigeradora	1	70	24	1 680	1,68	0,21	7,20
8	Microondas	1	800	0,5	400	0,40	0,05	3,20
9	Cafetera	1	600	1	600	0,60	0,08	1,20
<b>TOTAL</b>						<b>14,54 kWh diario</b>	<b>1,82 kWh</b>	<b>307,80 kWh mensuales</b>

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

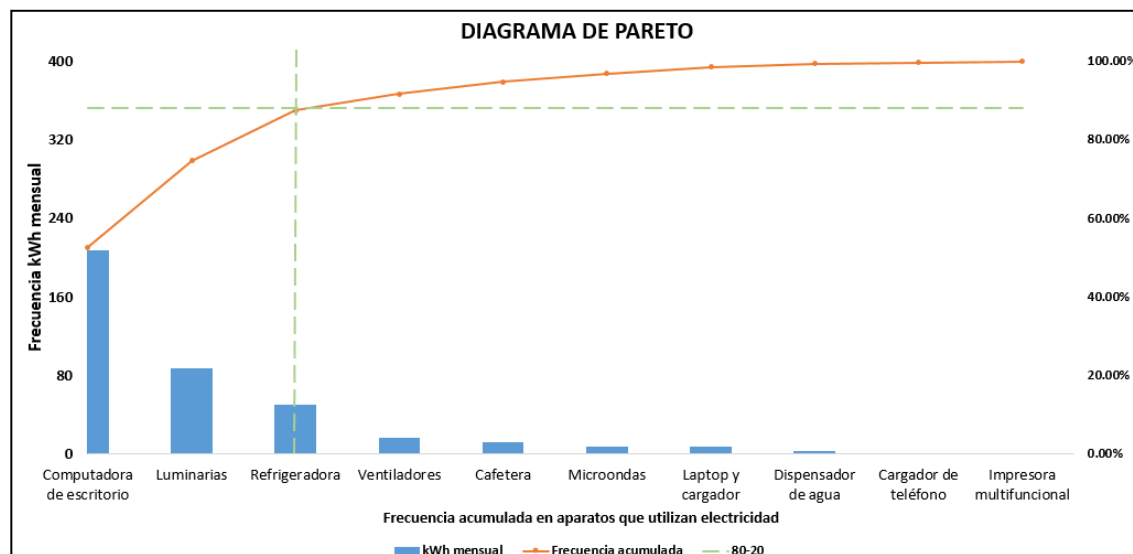
Por medio del diagrama de Pareto se realiza un diagnóstico para conocer los aparatos que impactan en la utilización de energía eléctrica en el módulo 2 de la Unidad Técnica, a continuación, se muestra la tabla con la cantidad de kWh mensuales y el diagrama:

Tabla LXIII. **Aparatos que impactan en la utilización de energía eléctrica**

No.	Aparato eléctrico	Cantidad	Potencia eléctrica (Watts)	Consumo total mensual (kWh)	Frecuencia	Frecuencia acumulada
1	Computadora de escritorio	16	65	208,00	52,62 %	<b>52,62 %</b>
2	Luminarias	43	18-60	87,45	22,13 %	<b>74,75 %</b>
3	Refrigeradora	1	70	50,40	12,75 %	<b>87,50 %</b>
4	Ventiladores	8	35	16,80	4,25 %	91,75 %
5	Cafetera	1	600	12,00	3,04 %	94,79 %
6	Microondas	1	800	8,00	2,02 %	96,81 %
7	Laptop y cargador	1	45	7,20	1,82 %	98,63 %
8	Dispensador de agua	1	80	3,20	0,81 %	99,44 %
9	Cargador de teléfono	8	5	1,20	0,30 %	99,75 %
10	Impresora multifuncional	3	15	1,00	0,25 %	100,00 %
<b>TOTAL</b>				<b>395,25</b>	<b>100.00 %</b>	

Fuente: elaboración propia, con base en datos de las tablas LX y LXII.

Figura 64. Diagrama de Pareto



Fuente: elaboración propia, con base en datos de las tablas LX, LXII y LXIII, utilizando Excel 2016.

En estos resultados, 87,50 % de todo el consumo energético provienen de tres aparatos, los cuales son: computadoras de escritorio, luminarias y refrigeradora, por lo cual los esfuerzos en las medidas para la reducción del consumo de energía eléctrica se deben concentrar en estas tres áreas.

### 3.2.4. Medidas para la reducción del consumo de energía eléctrica.

Para reducir el consumo de energía eléctrica de la Unidad Técnica se tomarán las siguientes medidas que deberán aplicar todos los colaboradores y el personal de limpieza:

- Adaptar elementos ahorradores de energía eléctrica que se adecuen a los elementos ya existentes.
- Promover el uso responsable de la energía eléctrica, apagando las luces que no sean utilizadas y apagando y desconectando los aparatos que no se utilicen al terminar de trabajar.
- Revisar las luminarias y verificar si existen luminarias en mal estado para realizar reparaciones a las mismas.
- Búsqueda de opciones de tecnología ahorradora en aparatos eléctricos y luminarias.

### **3.2.5. Propuesta de cambios en aparatos eléctricos ahorradores**

Según la tabla LVII. Diagnóstico del estado de las luminarias tipo barra fluorescente del módulo 2 de la Unidad Técnica, existen 36 barras fluorescentes, distribuidas en 10 áreas de un total de 15 áreas mencionadas en el análisis histórico, es decir, representan el 67 % del área del módulo 2 de la Unidad Técnica.

Las tecnologías de las lámparas led, han provocado un cambio sustancial en los sistemas de iluminación, debido a que han venido a sustituir las tecnologías anteriores y tradicionales, tales como lámparas de incandescencia (estándar y halógenas), lámparas de descarga (fluorescente, vapor de mercurio de alta presión, vapor de sodio de baja y alta presión, halogenuros metálicos) y luz mezcla, este cambio ha sido justificado por la obtención de valores de eficiencia energética mayores con un coste significativamente menor.

Algunos de los parámetros de las lámparas led que se pueden mencionar como ventajas sobre los demás tipos de luminarias son:



- Flujo y rendimiento luminosos: justamente una de las mayores ventajas de estas lámparas frente a otros sistemas convencionales es el rendimiento luminoso, alcanzando mejor rendimiento luminoso por vatio (lm/W) que ningún otro sistema tradicional de iluminación.
- Vida útil: el ciclo de vida útil de los ledes es muy elevado (comúnmente pueden alcanzar hasta las 50 000 horas). Es mucho mayor que en los tubos fluorescentes (10 000 horas) y las tradicionales bombillas de incandescencia (2 000 horas). La vida útil indicada por los fabricantes se especifica con una nomenclatura especial. Las más comunes en tecnología led son: L70B50, que quiere decir que el 50 % de las lámparas del fabricante van a mantener un flujo luminoso de al menos un 70 % a las 50 000 horas y L70B10 para indicar que el 90 % de las lámparas mantendrán un flujo lumínico de 70 % a las 50 000 horas.
- Tiempo de encendido: en este tipo de lámparas, es muy bajo, alrededor de 250 ms y, en caso de reencendido, no precisa enfriarse.

A continuación, se muestra una tabla comparativa sobre los tubos led y los tubos fluorescentes:

Tabla LXIV. **Tabla comparativa tubos led y tubos fluorescentes**

<b>TUBOS FLUORESCENTES</b>	<b>TUBOS LED</b>
Vida útil de 10 000 horas	Vida útil de 50 000 horas
Gasta más de un 65 %	Ahorro de consumo de 50 %
Necesita reactancias, cebador.	Son fáciles de instalar.
Fabricados de cristal.	Fabricados de PVC.
Pesados	Ligeros
Se calientan, compuestos de sustancias químicas	No genera calor, ni parpadean, ni contaminan.
Retardo para encender y apagar.	Se enciende y apaga al instante.

Fuente: Iluminando y creando. *Diferencias entre tubos fluorescentes y tubos led.*  
<https://iluminandoycreando.com/comparativa-tubos-led-versus-fluorescentes/>. Consulta: enero de 2020.

El flujo luminoso expresa la cantidad total de luz emitida por segundo por una fuente luminosa en todas las direcciones. En el proceso de generación de luz en las lámparas, la temperatura tiene una influencia muy importante, existiendo una temperatura óptima para la que el flujo luminoso es máximo.

Este es el motivo por el que el diseño de luminarias capaces de evacuar el calor generado por la lámpara es tan importante.

El flujo luminoso  $\Phi$  se mide en lumen (lm)

A la hora de valorar la eficiencia energética de una lámpara, no basta con conocer el flujo luminoso que emite, sino que es necesario conocer los lúmenes emitidos por cada vatio de energía eléctrica consumido. Por esta razón, se define el rendimiento o eficacia luminosa  $\eta$  como el cociente entre el flujo emitido y la potencia consumida por la lámpara.

$$\text{Rendimiento luminoso} = \eta \frac{\Phi}{P} \text{ y se mide en } \frac{\text{lm}}{\text{W}}$$

En la siguiente figura se muestra la forma gráfica de las pérdidas de energía eléctrica en la producción de luz artificial.

Figura 65. **Pérdidas de energía eléctrica en la producción de luz artificial**



Fuente: CABELLO, Manuel. *Instalaciones eléctricas interiores*. p. 245.

A continuación, se muestra un ejemplo en la comparación de energía eléctrica empleada y el flujo luminoso emitido por dos lámparas diferentes de la misma potencia: un tubo fluorescente de 36 W y un tubo led de 36 W.

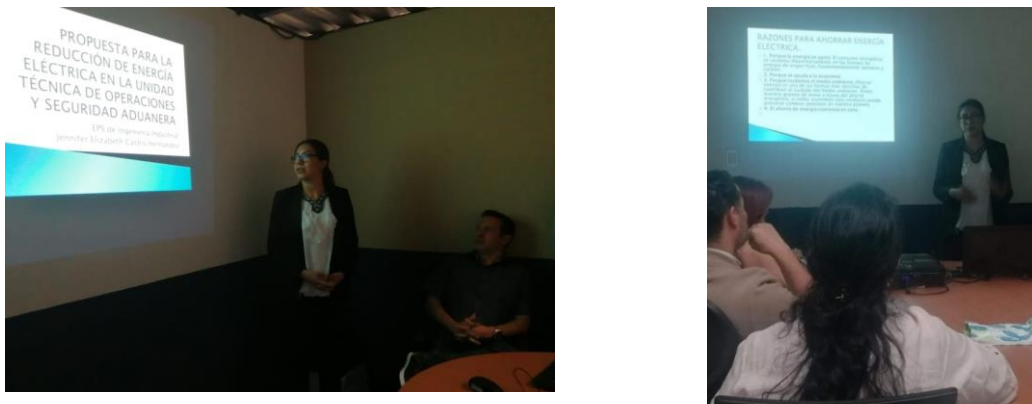
Mirando en distintos catálogos de fabricantes de lámparas, observamos que: un fabricante de tubos fluorescentes nos da como dato, en uno de sus modelos de 36 W, que este emite un flujo luminoso de 3 250 lm. Por otro lado, un fabricante de tubos led de 36 W nos indica que uno de sus modelos emite un flujo luminoso de 5 600 lm. Por tanto, sus rendimientos son de 90 lm/W para tubos fluorescentes y de 155 lm/W para tubos led, esto indica que los tubos fluorescentes presentan más pérdidas.

Como se mencionó anteriormente, en el módulo 2 de la Unidad Técnica, no se está aprovechando totalmente la energía natural y la energía artificial genera calor, promoviendo la utilización de ventiladores para cada uno de los trabajadores de dicha unidad.

### 3.2.6. Campaña de concientización en el uso de energía eléctrica.

Como resultado de la observación en los hábitos de consumo energético de los colaboradores del módulo 2 de la Unidad Técnica, se detectó la falta de conciencia en la utilización de la energía eléctrica, por esta razón se propone la campaña de concientización y sensibilización, para que los colaboradores tomen conciencia de no utilizar la energía eléctrica de forma indebida. Se propone una campaña que primero informe a los colaboradores y pueda producir conciencia en los mismos para que le den un uso racional y correcto a la energía eléctrica.

Figura 66. **Concientización en el uso de energía eléctrica mediante capacitación**



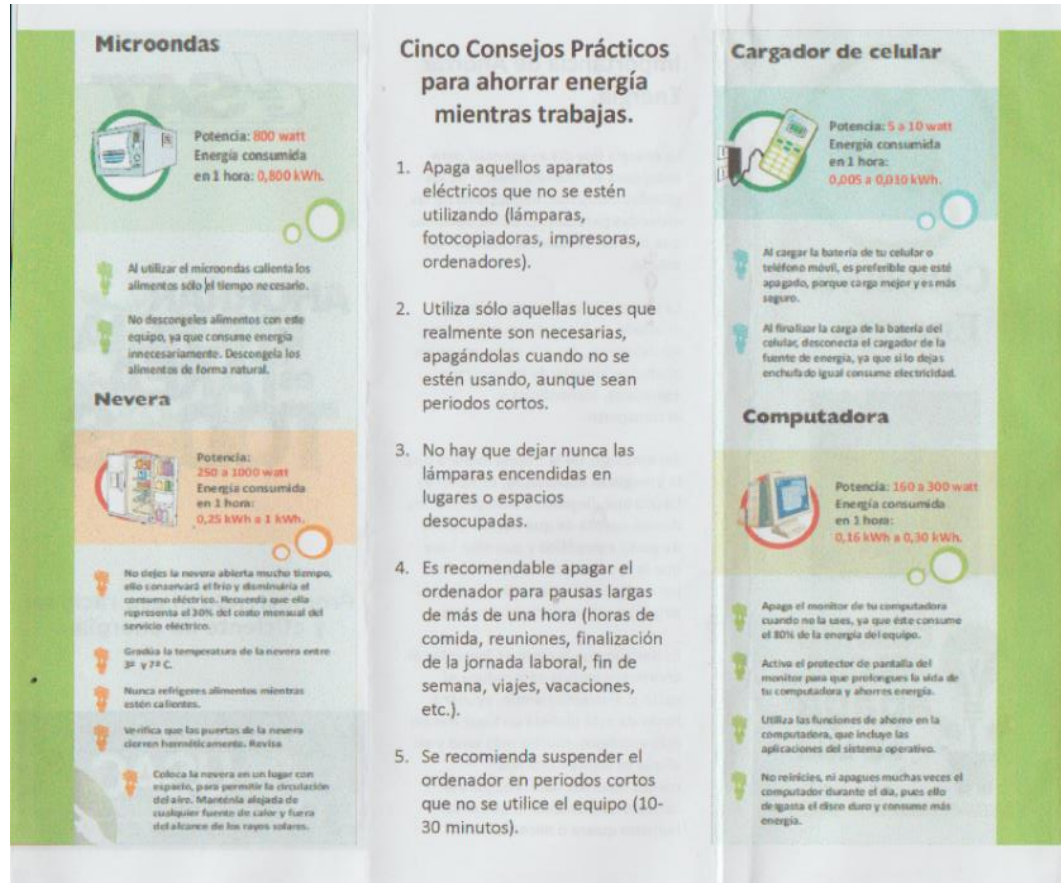
Fuente: Unidad Técnica, Superintendencia de Administración Tributaria.

Figura 67. **Exterior del foliar informativo repartido al personal sobre el correcto uso de energía eléctrica**



Fuente: elaboración propia, utilizando Publisher 2016.

Figura 68. Interior del foliar informativo repartido al personal sobre el correcto uso de energía eléctrica



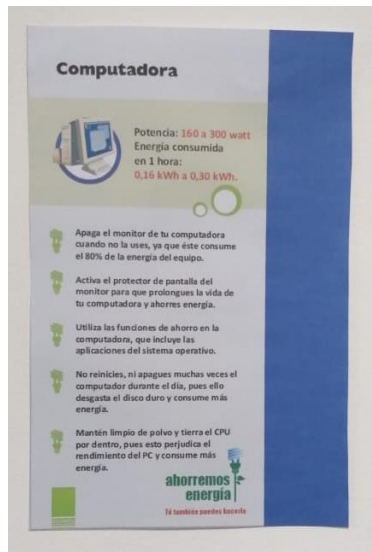
Fuente: elaboración propia, utilizando Publisher 2016.

Figura 69. **Concientización del uso correcto de la energía eléctrica mediante entrega de trífolios**



Fuente: Unidad Técnica, Superintendencia de Administración Tributaria.

Figura 70. **Concientización por medio de afiches en paredes e interruptores en módulo 2 de Unidad Técnica**

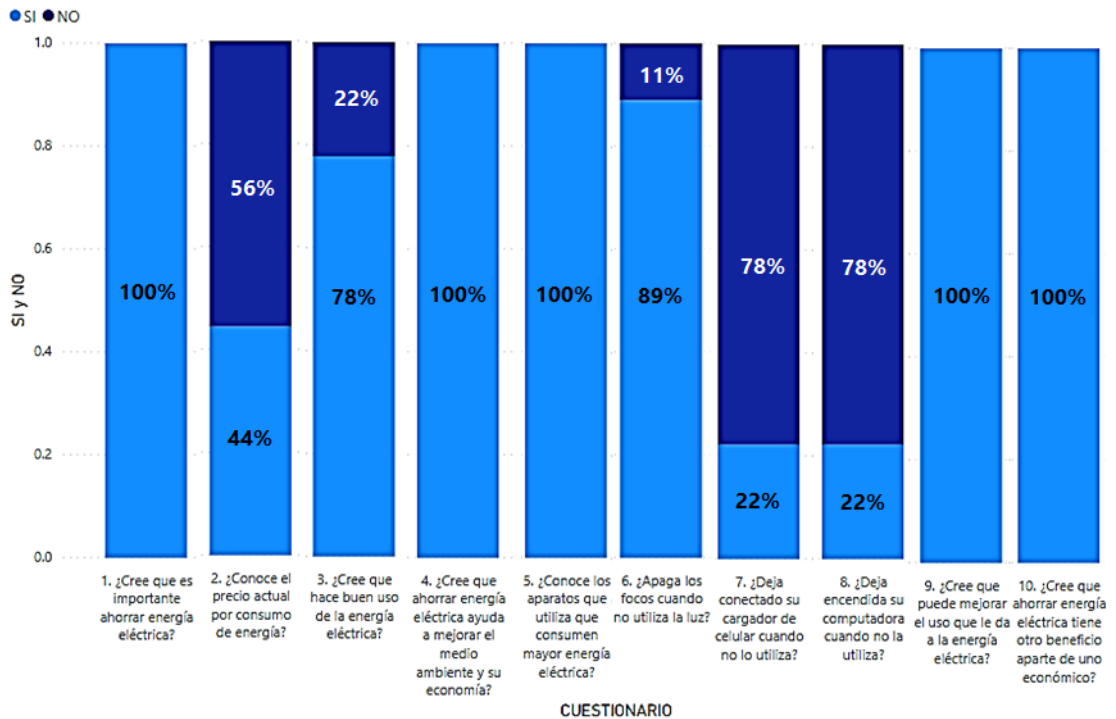


Fuente: Unidad Técnica, Superintendencia de Administración Tributaria.

### 3.3. Evaluación de la propuesta

Para evaluar si se logró concientizar al personal para reducir el consumo de energía eléctrica y utilizarla adecuadamente se plantea la siguiente encuesta que evalúa los hábitos de utilización de energía eléctrica en la Unidad Técnica. A continuación, se muestran los resultados:

Figura 71. Resultados de la encuesta a los colaboradores sobre el uso de la energía en el módulo 2 de Unidad Técnica



Fuente: elaboración propia, utilizando Power Bi.



Tabla LXV. **Tabla de resumen de resultados de encuesta a colaboradores sobre el uso de la energía en el módulo 2 de Unidad Técnica**

No.	PREGUNTAS	SI (%)	NO (%)
1.	¿Cree que es importante ahorrar energía eléctrica?	100	0,00
4.	¿Cree que ahorrar energía eléctrica ayuda a mejorar el medio ambiente y su economía?	100	0,00
5.	¿Conoce los aparatos que utiliza que consumen mayor energía eléctrica?	100	0,00
9.	¿Cree que puede mejorar el uso que le da a la energía eléctrica?	100	0,00
10.	¿Cree que ahorrar energía eléctrica tiene otro beneficio aparte de uno económico?	100	0,00
6.	¿Apaga los focos cuando no utiliza la luz?	88,89	11,11
3.	¿Cree que hace buen uso de la energía eléctrica?	77,78	22,22
2.	¿Conoce el precio actual por consumo de energía?	44,44	55,56
7.	¿Deja conectado su cargador de celular cuando no lo utiliza?	22,22	77,78
8.	¿Deja encendida su computadora cuando no la utiliza?	22,22	77,78

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Se observa luego de la capacitación y concientización que el personal aprendió:

- La importancia de ahorrar energía eléctrica.
- Ser partícipe de colaborar mejorando el medio ambiente y la economía.
- Conocer los aparatos que consumen mayor energía eléctrica, para desconectarlos y a la vez prolongar su vida útil.
- Técnicas para mejorar el uso de la energía eléctrica.
- Beneficios de ahorrar energía eléctrica.
- Apagar los focos cuando no se utilizan.

- Conocer los precios y tarifas empleados por la Comisión nacional de energía eléctrica (CNEE).
- Desenchufar aparatos cuando no se utilizan.
- Apagar la computadora al terminar sus labores.
- Cambio de tecnología antigua (tubos fluorescentes, incandescentes) por tubos y bombillas led

A continuación, se muestra una tabla del consumo proyectado de kWh para el cambio de luminarias del módulo 2 de la Unidad Técnica, tomando en cuenta las áreas anteriores en donde existen tubos fluorescentes y bombillas incandescentes, en donde una barra fluorescente tiene un consumo aproximado de 18 Watts, una barra led tiene aproximadamente un consumo de 9 Watts y un bombillo incandescente 60 Watts en comparación a una nueva tecnología con un bombillo led de 5 Watts.

Tabla LXVI. **Consumo proyectado de kilovatios-hora para el cambio de luminarias del módulo 2 de la Unidad Técnica**

Área	# luminarias por área	Tiempo de uso por luminaria (horas/semana)	Horas de uso al mes por luminaria	Horas totales de uso al mes	Consumo (Watt)	Consumo total mensual (Watt*h)	Consumo total mensual (kW-h)
1	3	49	196	588	9	5 292	5,29
2	3	49	196	588	9	5 292	5,29
3	3	49	196	588	9	5 292	5,29
5	3	49	196	588	9	5 292	5,29
6	3	49	196	588	9	5 292	5,29
10	3	49	196	588	9	5 292	5,29
11	3	49	196	588	9	5 292	5,29
12	6	1	4	24	9	216	0,22
14	3	1	4	12	9	108	0,11

Continuación de la tabla LXVII.

15	6	1	4	24	9	216	0,22
4	2	10	40	80	5	880	0,88
8	1	10	40	40	5	440	0,44
13	2	10	40	80	5	880	0,88
<b>TOTAL</b>							<b>39,78</b>

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

En la tabla LX Consumo estimado de kilovatios-hora del total de las luminarias del módulo 2 de la Unidad Técnica, el consumo total mensual calculado fue de 87,45 kWh, para esta propuesta que se calculó, se obtuvo el resultado de 39,78 kWh mensual, es decir, representa un ahorro en un 45,49 % del total del consumo, lo cual es un aproximado de Q. 60,00 mensuales y aproximadamente Q. 720,00 anualmente.

- Estimación de ahorro en consumo energético desconectando aparatos de mayor consumo energético

En la tabla LXII estimación del consumo energético actual por hora del módulo 2 de la Unidad Técnica, se puede observar que el segundo aparato de mayor consumo energético es la refrigeradora, el cual consume 1,68 kWh al día, debido a que su uso es constante las 24 horas, sin embargo si se realiza el esfuerzo de desconectar el aparato al terminar las labores diarias, es decir solo utilizarlo las 8 horas que se laboran, ese consumo energético se estaría reduciendo 16 horas diarias, lo cual representaría un consumo de 0,56 kWh al día, y representarían 11,2 kWh ahorrados al mes en comparación a los 33,6 kWh al mes que se consumen actualmente.

### 3.4. Costos de la propuesta

En la siguiente tabla se describen los costos de recursos humanos y materiales utilizados para el plan de reducción de energía eléctrica.

Tabla LXVII. **Costos de la propuesta de ahorro de energía eléctrica**

TIPO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Q.)	COSTO TOTAL (Q.)
<b>RECURSO HUMANO</b>	Epesista	1	5 000,00	5 000,00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	Computadora	1	200,00	200,00
	Impresiones	25	5,00	125,00
	Tubos led	33	26,26	866,58
	Bombillas led	5	9,78	48,90
<b>TOTAL</b>				<b>Q 6 240,48</b>

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

- Retorno de la inversión: Para calcular el ROI se restan los gastos al total de los ingresos, y se divide ese total entre el valor de los gastos, como se representa en la siguiente ecuación:

$$\frac{(\text{valor obtenido del beneficio}-\text{valor total de la inversión})}{\text{valor de la inversión}} \times 100 \%$$

Tomando en cuenta que se prevé un ahorro anual proyectado con la implementación de las nuevas luminarias de Q. 720,00 y se obtuvo una reducción de gasto de energía eléctrica de Q. 855,24 y restándole el costo de las nuevas luminarias, la ecuación quedaría de la siguiente forma:

$$\frac{(720,00+855,24)-(866,58+48,90)}{915,48} = 0,72 \times 100 = 72,00 \%$$

Es decir, por cada 100 quetzales que se invertiría en la nueva implementación, se obtendrá un retorno de la inversión de Q 72, lo cual se considera satisfactorio.

## 4. FASE DE DOCENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN

### 4.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación

El primer paso que se tomó en cuenta para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación fue acordar con los altos mandos qué conocimientos, habilidades y actitudes, se requieren del personal para que realice su trabajo de manera adecuada.

Por esta razón se planeó una entrevista estructurada con la jefatura interina de la unidad para obtener la lista de requisitos y estándares para dar forma a los instrumentos de evaluación para diagnosticar las necesidades de capacitación. Los datos obtenidos de la entrevista estructurada con el jefe interino fueron los siguientes:

Tabla LXVIII. **Entrevista estructurada para diagnosticar necesidades de capacitación**

NO.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Ha utilizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación para los colaboradores de la unidad?	No, la capacitación impartida al momento es la que brinda la Gerencia de formación de personal de la Institución o alguna que se presenta por medio de SIECA.
2	¿Qué tipo de capacitación han recibido los colaboradores de la Unidad?	Tengo entendido que los cursos virtuales por medio de la plataforma de la OMA respecto a conocimientos propiamente técnicos como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Valoración aduanera y</li><li>• Merceología</li></ul>

Continuación de la tabla LXIX.

		Para el área de clasificación se han impartido capacitaciones especiales de metalurgia. Y otros propios de la institución como gestión de calidad.
3	¿Considera que lo aprendido se ve reflejado en el trabajo cotidiano de los colaboradores?	Sí, la capacitación recibida siempre es útil, nos permite estar actualizados en cuanto a los conocimientos que necesitamos.
4	Al momento de enviar a capacitación ¿van todos los colaboradores?	Cuando es posible, si no es posible solo se envía a algunos.
5	¿Considera que ese conocimiento es trasladado a las personas que no van a capacitación?	Se traslada por medio de la aplicación de los conocimientos, pero de una forma individual o directa no por el momento.
6	¿Qué factores toman en cuenta para seleccionar quién recibe y quién no recibe la capacitación?	Cuando es posible que todos asistan así se realiza, sin embargo, cuando no es posible entonces se prioriza a los supervisores para que ellos trasladen ese conocimiento, ya que ellos son los que deben revisar el trabajo de los analistas.
7	¿Observa dificultades en el desempeño de las funciones de los colaboradores?	Sí, de una o de otra manera se van presentando dificultades en el camino. No son graves, se van corrigiendo y todo el tiempo estamos aprendiendo cómo solventar ciertas situaciones, es parte del trabajo.
8	Idealmente, ¿qué conocimientos deben poseer los colaboradores para realizar sus funciones?	Conocer los objetivos y metas de la organización, cada uno tiene bien definida su área por ejemplo los analistas de valoración deben conocer el GATT y leyes relacionadas a valoración, los analistas de clasificación deben conocer de Merceología, ser analíticos, investigativos y los analistas de origen conocer los tratados y convenios que tiene Guatemala con otros países.
9	Para el funcionamiento adecuado de la Unidad, ¿qué actitudes deben tener los miembros de la organización al momento de hacer su trabajo?	Ante todo, nuestra actitud debe ser de querer seguir aprendiendo, servicial, empática, proactiva, de integración, amistosa, respetuosa, tolerante, ética, y de colaboración para el bien común.

Continuación de la tabla LXIX.

10	Para que la unidad sea competitiva, ¿con qué habilidades debe contar cada una de las personas que labora aquí?	En general, análisis, trabajo en equipo, comunicación, inglés, ortografía y redacción, manejo de conflictos y manejo de estrés, conducta ética, administración de recursos y suministros y dominio de la computadora.
----	--	---

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

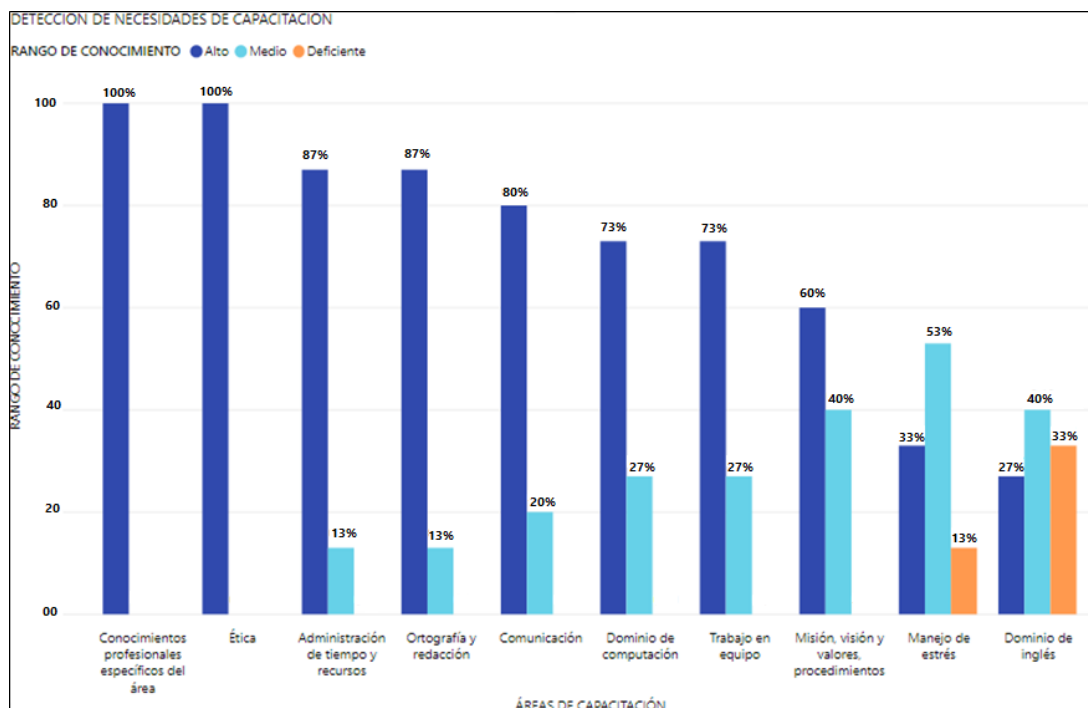
Se realizó un cuestionario dirigido al personal, el objetivo de este instrumento fue que los colaboradores se autoevaluaran en términos de conocimientos, habilidades y actitudes en y para el trabajo. La aplicación de este instrumento se llevó a cabo a través de una encuesta, que contiene 10 conocimientos que la jefatura mencionó como necesarios para realizar sus funciones, así como adecuados para el funcionamiento de la Unidad, según se muestra en el apéndice 2.

El objetivo era reforzar los hallazgos de este instrumento con la entrevista realizada a la jefatura: comparar respuestas, ubicar coincidencias y analizar discrepancias para enfocarse en las necesidades reales de capacitación. Este reforzamiento sirvió para reducir el grado de subjetividad que, en ocasiones, se presenta cuando se consulta una sola fuente de información.

Cada categoría fue ponderada del 0 al 10, siendo cero el más bajo puntaje respecto al conocimiento descrito y diez el más alto de los puntajes, la dinámica fue que cada colaborador marcó el puntaje de acuerdo con el conocimiento que consideraba poseer. Asimismo, los puntajes estaban agrupados de 0 a 3, de 4 a 6 y 7 a 10 para simbolizar un conocimiento deficiente, medio y alto respectivamente, según los resultados que se muestran en el apéndice 23 se muestran los resultados que se obtuvieron en la siguiente figura:



Figura 72. **Porcentajes de detección de necesidades de capacitación**



Fuente: elaboración propia, con base en resultados de encuesta, realizado con Power Bi.

- **Conocimientos profesionales específicos del área**

La totalidad de los participantes de la encuesta respondieron que cuentan con un porcentaje alto de conocimientos profesionales específicos del área, sin embargo, manifestaron su disposición a continuar siendo actualizados en los conocimientos propios de cada área para desempeñarse de mejor manera.

Figura 73. **Rango de conocimientos profesionales específicos del área**



Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- Conocimientos en el área de ética

Los colaboradores manifestaron conocer ampliamente el código de ética y conducta que los funcionarios y empleados reciben al ingresar a la institución.

Figura 74. **Rango de conocimientos en el área de ética**

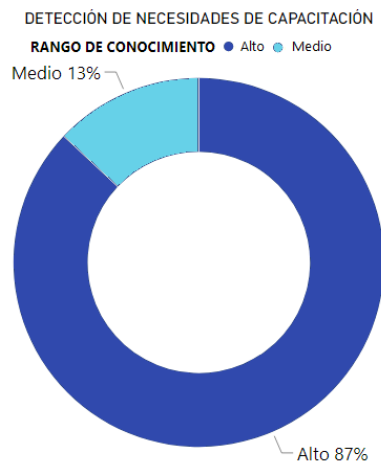


Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- **Conocimientos en la administración del tiempo y recursos**

El 87 % de los colaboradores utilizan y conocen técnicas de administración del tiempo y recursos, y solamente el 13 % tiene un conocimiento medio en esta área.

Figura 75. **Rango de conocimientos en la administración del tiempo y recursos**

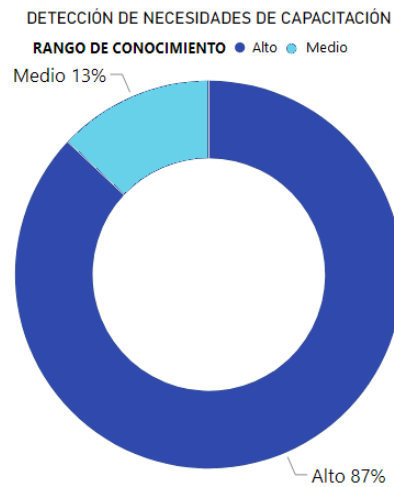


Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- Conocimientos en ortografía y redacción

Debido a que se redactan muchos documentos, se vio la necesidad de conocer si los colaboradores tenían alguna deficiencia de conocimientos en ortografía y redacción, sin embargo, el 87 % indicó que su conocimiento es alto y solamente el 13 % indicó tener un conocimiento medio en el tema.

Figura 76. **Rango de conocimientos en ortografía y redacción**

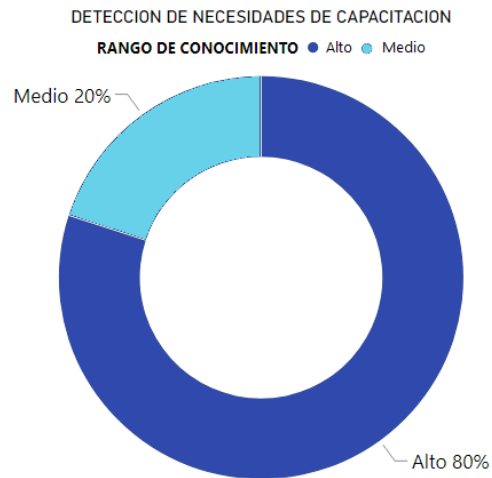


Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- **Conocimientos en comunicación**

Los efectos positivos de la comunicación son evidentes: mejora la competitividad de la organización, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno, con el fin de conseguir los objetivos que se hayan propuesto inicialmente, el 80 % de los colaboradores expresó tener un conocimiento alto en su forma de comunicación y el 20 %, conocimiento intermedio.

Figura 77. **Rango de conocimientos en comunicación**

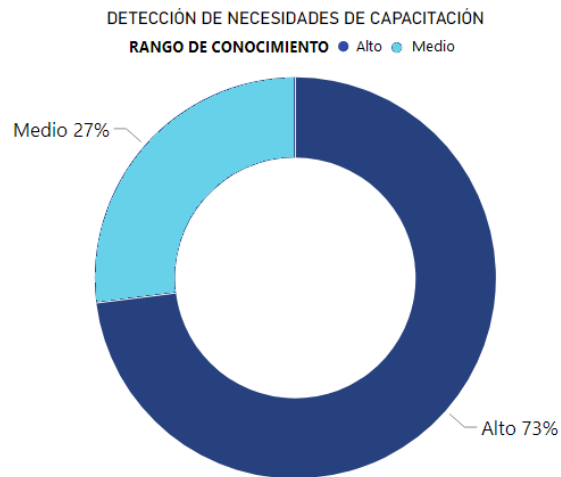


Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- Conocimientos en el dominio de computación

Las herramientas tecnológicas que se utilizan principalmente son los paquetes MS Office y Windows, el 73 % indicó tener un conocimiento alto del tema y 27 %, conocimiento medio.

Figura 78. **Rango de conocimientos en el área de computación**

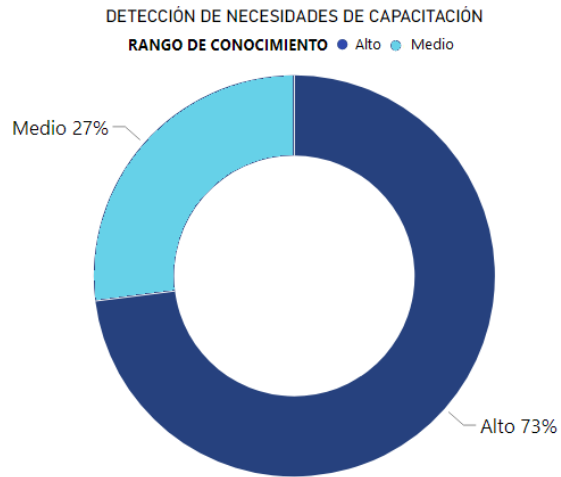


Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- **Conocimientos de trabajo en equipo**

Mientras más personas se unan de manera comprometida para la realización de una actividad, mejores y más efectivos serán los resultados, por lo que se consultó respecto a esta categoría y el 27 % de trabajadores indicaron tener conocimiento medio de esta área y 73 % de conocimiento alto.

Figura 79. **Rango de conocimientos de trabajo en equipo**



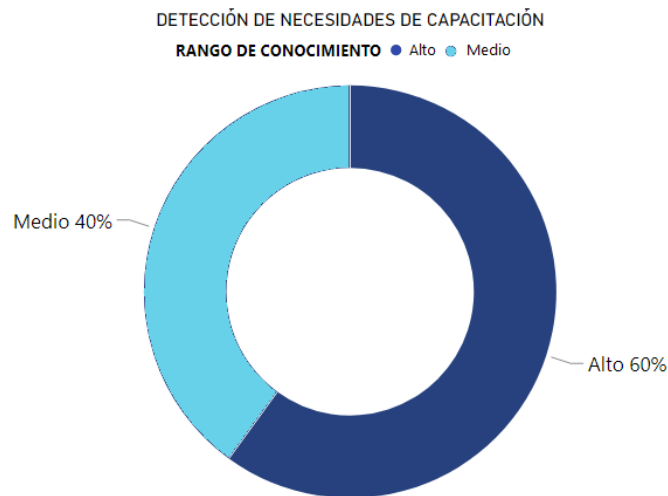
Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- Conocimiento de misión, visión, valores y procedimientos

En el conocimiento de la misión, visión, valores y procedimientos, la institución se ha encargado de transmitir ese conocimiento para obtener la certificación en ISO 9001:2015, representando un 60 % de conocimiento alto y 40 % conocimiento intermedio.



Figura 80. **Rango de conocimiento de misión, visión, valores y procedimientos**



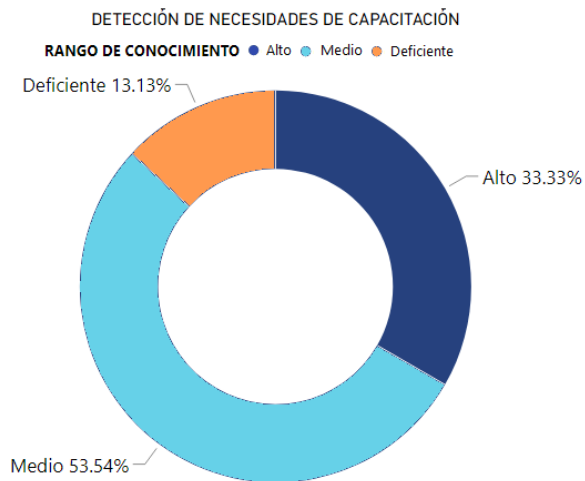
Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- **Conocimientos en el manejo de estrés**

Debido a la cantidad elevada de recepción de expedientes, encontrar un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental, es trascendental para llevar a cabo las funciones diarias de una manera óptima.

En el manejo de estrés, se muestra un número elevado de personal que expresa tener un conocimiento medio en el tema, con un 53 % de colaboradores y un 13 % de deficiencia ante la reacción del estrés, lo cual se muestra como debilidad para el desempeño de sus labores.

Figura 81. **Rango de conocimientos en el manejo de estrés**

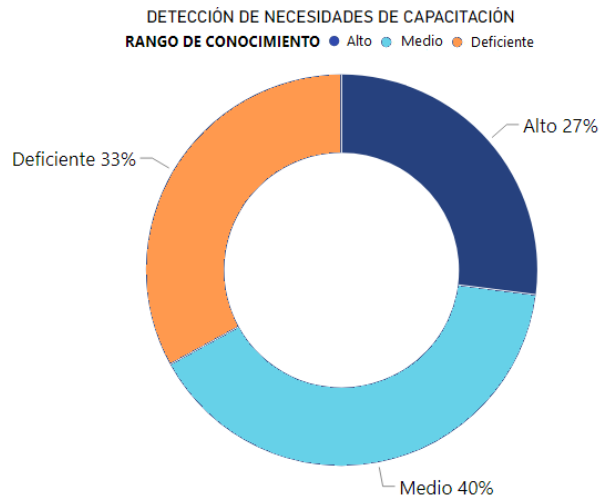


Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

- Conocimientos en el dominio de inglés

En el dominio de inglés, el 27 % representa al conocimiento alto, 40 % de conocimiento intermedio y 33 % de conocimiento deficiente, esta podría representar un área de mejora y a la cual se le debe prestar atención.

Figura 82. **Rango de conocimientos en el área de inglés**



Fuente: elaboración propia, con base en resultados de la encuesta, realizado con Power Bi.

Al examinar la evaluación de la matriz de necesidades de capacitación, las habilidades prioritarias con las que se ha de trabajar mediante la capacitación son:

- Dominio de inglés
- Manejo de estrés
- Dominio de computación
- Trabajo en equipo

Analizando cada una de las habilidades que se deben de trabajar, se reunió a los analistas y al jefe de unidad respecto a ello y se resume en lo siguiente:

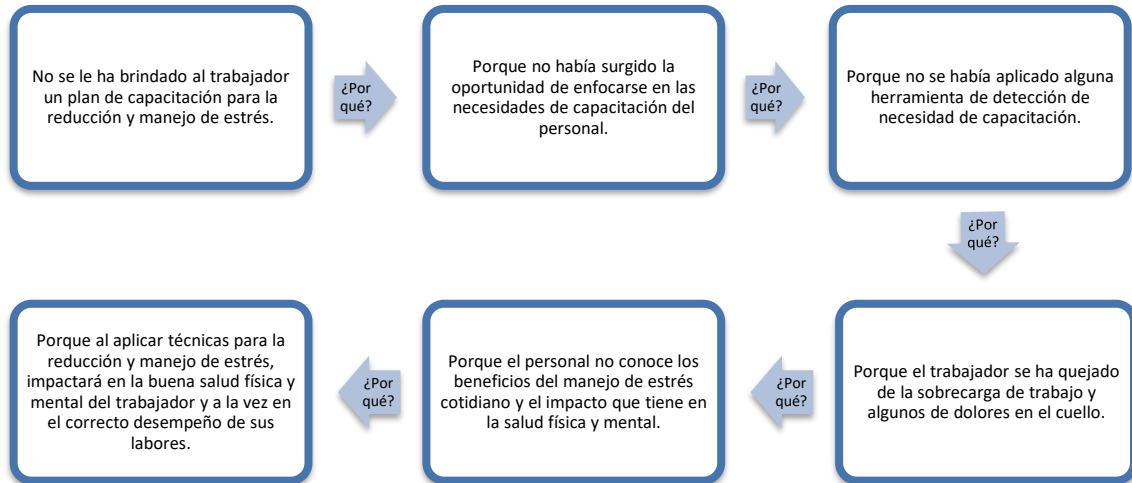
- El dominio de inglés es importante, sin embargo, no todos los analistas deben trabajar con documentos en inglés, sino solamente el área de

clasificación, de los cuales los analistas se encuentran en un rango alto o medio.

- El manejo de estrés les pareció más importante debido a la carga de trabajo que se tiene en la unidad y que al no manejarlo correctamente puede acarrear problemas de salud.
- El dominio de computación al compararlo con el manejo de estrés les parece como una segunda área de oportunidad de mejora, debido a que consideran conocer lo necesario, pero podría ser que al actualizar sus conocimientos pueda resultar efectivo para la realización de sus labores.
- El trabajo en equipo es importante, sin embargo, priorizan recibir una capacitación para el manejo de estrés, debido a que puede impactar mayormente en su salud.
- Herramienta de 5 porqués

Al analizar la causa raíz que es la inexistencia de un plan de capacitación para la reducción y manejo de estrés, se obtuvo el siguiente resultado:

Figura 83. Herramienta 5 porqués



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Se puede visualizar que la impartición de una capacitación-taller para los colaboradores, en el área del manejo de estrés es importante, ya que repercute en su salud física y mental, lo cual les puede ayudar a llevar a cabo, de mejor manera, sus labores cotidianas.

El proceso para diagnosticar necesidades de capacitación fue nuevo para esta Unidad, por lo que las áreas de oportunidad tanto para la epesista como para la unidad son bastas, pues la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de información sensibilizó, concientizó y expandió la comprensión del ser y el hacer organizacional; asimismo, creó en el individuo un sentido más pleno de su rol en el puesto de trabajo.

## **4.2. Plan de capacitación**

Con base en el análisis de la necesidad de la Unidad Técnica, como primera instancia se estableció la prioridad de impartir una capacitación-taller a los colaboradores para el manejo de estrés.

El plan de capacitación se detalla a continuación:

Objetivos de la capacitación-taller

- Objetivo general
  - Facilitar al colaborador de la Unidad Técnica mediante metodología teórica-práctica técnicas para la reducción y manejo de estrés.
- Objetivos específicos
  - Realizar acciones a través del trabajo en equipo para llevar a cabo estrategias y técnicas conducentes al manejo del estrés.
  - Brindar una clase interactiva breve para implementar el uso y conocimiento de los beneficios del manejo del estrés cotidiano.
  - Reconocer el impacto del estrés en la salud física y mental.

Teniendo en claro los objetivos de la capacitación, se procede a impartir el taller a los miembros de la Unidad Técnica.

Tabla LXIX. **Plan de capacitación para los colaboradores de Unidad Técnica**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	Tomar asistencia.	2 minutos
2	Realizar una introducción e indicar los objetivos del taller.	2 minutos
3	Realización de las técnicas de trabajo de grupo para el manejo de estrés.	10 minutos
4	Explicación de los beneficios del manejo del estrés cotidiano y tiempo para comentarios.	2 minutos
<b>Duración de la capacitación</b>		<b>16 minutos</b>

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Se llevó a cabo la actividad en uno de los módulos con todos los miembros colaboradores de la Unidad Técnica, luego de tomar asistencia, para iniciar se expuso el impacto del estrés en la salud física y mental, así como los objetivos del taller.

Como posterior punto a realizar, se desarrollaron dinámicas grupales y técnicas de manejo de estrés tales como relajación y respiración, como se puede ver en la figura 84, como último punto se explicó de manera sencilla los beneficios del manejo de estrés cotidiano, se les entregó una tarjeta de resumen de la capacitación y se brindó un tiempo para los comentarios que los colaboradores quisieran realizar.

Figura 84. **Ejecución de plan de capacitación**



Fuente: elaboración propia, Unidad Técnica.

#### **4.3. Resultados de la capacitación-taller**

Para la evaluación de la capacitación-taller, al finalizar la actividad se les trasladó el formato de la encuesta para determinar los resultados, los cuales se muestran a continuación:



Figura 85. **Modelo de la encuesta de evaluación de la capacitación-taller**

**EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN-TALLER: MANEJO DE ESTRÉS LABORAL**

Con base en la capacitación-taller recibido, por favor marque la opción según considere:

<b>Actividad</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Organización			
Tiempo			
Dominio del tema			
Metodología utilizada			

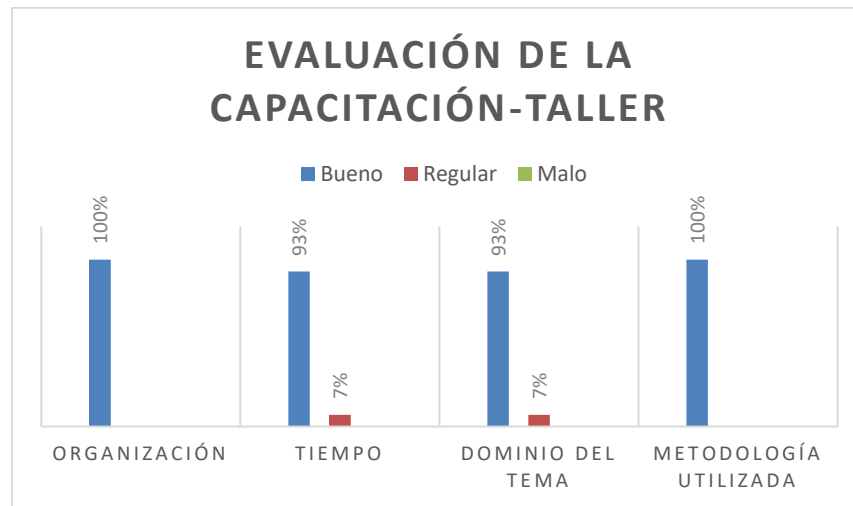
**Comentarios o sugerencias:**

---

---

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

Figura 86. **Resultados de la evaluación de la capacitación-taller**



Fuente: elaboración propia, según los resultados de campo.

Según los resultados obtenidos, el 100 % de los participantes evaluó la capacitación como buena respecto a la organización, el tiempo y dominio del tema fueron calificados como buenos por el 93 % y 7 % lo calificaron como regular, y el 100 % calificó como buena la metodología utilizada.

Entre los comentarios y sugerencias se tuvo una muy buena aceptación de la capacitación, debido a que según sus comentarios este tipo de actividades “fomentan la unidad entre los compañeros y ayudan mucho a salir de la rutina”.

#### 4.4. Costos de la propuesta

Para la elaboración del material didáctico, se realizaron 30 impresiones de una infografía de la capacitación-taller según se muestra en la figura, las cuales tenían un costo individual de Q. 0,50. De igual manera, se realizó la impresión de 30 encuestas para la evaluación de la capacitación-taller, con un costo individual de Q. 0,25. Los costos de la capacitación-taller se detallan en la tabla LXX.

Figura 87. Tarjeta de resumen de capacitación-taller



Fuente: elaboración propia.

Tabla LXX. **Tabla de resumen de costos de la capacitación-taller**

<b>MATERIAL DE APOYO</b>	<b>COSTO UNITARIO (Q.)</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>SUBTOTAL (Q.)</b>
Salón	0,00	1	0,00
Computadora	0,00	1	0,00
Hojas de asistencia	0,50	2	1,00
Infografía de la capacitación	0,50	30	15,00
Encuesta de evaluación de la capacitación	0,25	30	7,50
Capacitador (epesista)			500,00
<b>Total</b>			<b>523,50</b>

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.



## CONCLUSIONES

1. Se realizó un diagnóstico de la situación actual con la ayuda de herramientas de ingeniería, tales como Ishikawa, el cual permitió determinar que la causa raíz es la falta de documentación de procesos y procedimientos y derivó en la creación de la documentación necesaria, el diagrama de Pareto ayudó a enfocarse en los aparatos de mayor consumo para determinar un plan de ahorro energético y la herramienta de los 5 porqués determinó el plan a seguir para la capacitación del personal de la Unidad Técnica.
2. Se realizó la documentación de dieciocho procedimientos para responder las diferentes solicitudes de clasificación, valoración y origen, además, se incluyeron las hojas de registro para cada uno de ellos y formatos propuestos con la finalidad de estandarizar sus labores.
3. Se elaboraron dieciocho flujogramas de los procedimientos para dar respuesta a las diversas solicitudes en materia de clasificación, valoración y origen que ingresan a la Unidad Técnica.
4. Se definió un plan de ahorro de energía, logrando la reducción de energía eléctrica en la bodega 2 de la Unidad Técnica, asimismo la utilización consiente del consumo energético de los aparatos y de las luminarias que le da el personal de la unidad, con la finalidad de ver reflejada la disminución sostenible del consumo energético.

5. Después de haber utilizado la herramienta de 5 porqués en la etapa de capacitación, se determinó un plan de capacitación-taller al personal sobre el tema de manejo de estrés laboral para que los miembros de la Unidad Técnica puedan enfrentar los desafíos, expectativas y demandas que pueden llegar a atravesar en la ejecución de sus actividades.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar con los procesos de verificación y acción que ejecutan los analistas, mediante el monitoreo y control de los procesos y procedimientos documentados, controlados por los supervisores y jefatura asignados para que pueda completar el proceso de mejora continua de la calidad.
2. Incentivar al personal para que aplique correctamente la documentación, creando la confianza entre supervisor y jefe de unidad para resolver problemas y dudas y mejorar los documentos ya existentes, propiciando la mejora continua en la que todos sean participantes y creando un ambiente laboral que sea cordial, ameno, motivado y participativo.
3. Designar a una persona que integre el Sistema de Gestión de Calidad para que realice la tarea de proceso de mejora continua.
4. Gestionar con la unidad de mensajería correspondiente para que se designe un mensajero para la Unidad Técnica, que pueda llegar específicamente ciertos días o estar permanentemente en la unidad, para que los tiempos de entrega se acorten.
5. Continuar y desarrollar buenos hábitos de consumo energético según lo aprendido y entendido mediante el taller de capacitación para la reducción de consumo energético, apagando y desconectando los equipos al terminar de utilizarlos para colaborar con la institución, el planeta y contribuir económicamente a un ahorro en el costo energético.



6. Implementar la propuesta de cambio de tecnología de iluminación led, debido a que trae consigo bastos beneficios en el costo, vida útil de luminarias, tiempo de encendido e incluso disminución de calor en las áreas del módulo 2 de la Unidad Técnica.
7. Continuar con los temas encontrados en la detección de necesidades de capacitación mediante un plan de capacitación permanente.
8. Involucrar más a los mandos medios y superiores en el proceso de mejora continua para seguir obteniendo resultados satisfactorios en la ejecución de las tareas de los analistas de la Unidad Técnica.
9. Realizar la solicitud de resolución anticipada mediante la Unidad de Franquicias y Asuntos Aduanales, en materia de clasificación arancelaria, también se puede solicitar un Certificado de ensayo para análisis merceológico ante el Laboratorio Químico Fiscal, ya que en cualquiera de las dos solicitudes les traería beneficios a los importadores en reducción de tiempo de despacho de mercancías.

## BIBLIOGRAFÍA


1. CABELLO RIVERO, Manuel. *Instalaciones eléctricas interiores*. España: Editorial Editex, 2019. 280 p.
2. LLANOS RETE, Javier. *Cómo entrevistar en la selección de personal*. 1a ed. México: Editorial Pax, 2005. 208 p.
3. MONDY, R. Wayne; NOE, Robert, *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación, 2005. 560 p.
4. NIEBEL, Benjamín; FREIVALDS, Andris. *Ingeniería industrial: métodos, estándares y diseño del trabajo*. 12a ed. México: Editorial McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2013. 614 p.
5. Portal SAT. *Manual de procedimientos de la intendencia de aduanas* [en línea]. <<https://portal.sat.gob.gt/portal/manual-de-procedimientos-de-la-intendencia-de-aduanas/>>. [Consulta: enero de 2020].
6. Portal SAT. *Plan estratégico institucional 2018-2023*. [en línea]. <<https://portal.sat.gob.gt/portal/descarga/2552/numeral-5-mision-y-objetivos-de-la-institucion/29471/plan-estrategico-institucional-2018-2023.pdf>>. [Consulta: enero de 2020].
7. SILICEO AGUILAR, Alfonso. *Capacitación y desarrollo personal*. 4a ed. México: Limusa, 1995. 245 p.



# APÉNDICES

## Apéndice 1. Diseño de encuesta para detección de necesidades de capacitación

Universidad de San Carlos de Guatemala  
EPS Ingeniería Industrial  
Epesista: Jennifer Castro



**ENCUESTA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

Instrucciones: a continuación, se le presentarán 10 categorías para detección de necesidades de capacitación, marque con una x, un círculo o subraye, el número que represente el conocimiento con que cuenta en el área, siendo 0 ninguno y 10 el mayor conocimiento posible.

1. Conocimientos profesionales específicos del área	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Ética	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Administración de tiempo y recursos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Ortografía y redacción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Comunicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Dominio de computación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Trabajo en equipo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Misión, visión, valores y procedimientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Manejo de estrés	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Dominio de inglés	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Fuente: elaboración propia, utilizando Word 2016.

Apéndice 2. **Resultados de encuesta de detección de necesidades de capacitación**

<b>Áreas de capacitación</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Deficiente</b>
Misión, visión y valores, procedimientos	9	6	0
Conocimientos profesionales específicos del área	15	0	0
Trabajo en equipo	11	4	0
Dominio de inglés	4	6	5
Comunicación	12	3	0
Ética	15	0	0
Ortografía y redacción	13	2	0
Manejo de estrés	5	8	2
Administración de tiempo y recursos	13	2	0
Dominio de computación	11	4	0

Fuente: elaboración propia, trabajo de campo, utilizando Word 2016.

# ANEXO

## Anexo 1. Formulario DACE



Formulario DACE **R-RO-06**

**DIRECCION DE ADMINISTRACION DEL COMERCIO EXTERIOR**  
8a. Avenida 10-43 zona 1, Guatemala, Ciudad  
Tel: (502) 2412-0200, Fax: (502) 2412-0327

1) Fecha

### FORMULARIO PARA PRESENTACION DE DENUNCIAS POR DUDAS DE ORIGEN

2) Identifique el tipo de trámite a realizar:

Solicitud y/o Denuncia  Documentación Complementaria  Otros

3) **PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE Y/O DENUNCIANTE**  
Datos de Identificación

3.1 Nombre: \_\_\_\_\_

3.2 Dirección: \_\_\_\_\_

3.3 Teléfono / Fax: \_\_\_\_\_ 3.4 E-mail: \_\_\_\_\_

4) **DATOS DE IDENTIFICACION DEL IMPORTADOR**

4.1 Nombre, Denominación o Razón Social: \_\_\_\_\_

4.2 NIT: \_\_\_\_\_ 4.3 Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono (s) / Fax : \_\_\_\_\_ 4.5 E-mail \_\_\_\_\_

5) **DATOS DE IDENTIFICACION DEL EXPORTADOR**

5.1 Nombre, Denominación o Razón Social: \_\_\_\_\_

5.2 Dirección: \_\_\_\_\_

5.3 E-mail \_\_\_\_\_

5.4 Teléfono (s) : \_\_\_\_\_ 5.5 Fax: \_\_\_\_\_

6) **MOTIVO DE LA DENUNCIA Y / O SOLICITUD**

6.1 INCUMPLIMIENTO EN LA REGLA DE ORIGEN

6.2 FALTA DE MARCADO DE PAIS DE ORIGEN

6.3 EXPORTADOR NO PRODUCE LA MERCANCIA

6.4 IRREGULARIDADES EN EL COMERCIO EXTERIOR

6.5 INCONSISTENCIAS EN EL CERTIFICADO DE ORIGEN

6.6 CERTIFICADO DE ORIGEN FALSO

6.7 INVESTIGAR EL ORIGEN

6.8 OTRAS IRREGULARIDADES

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Continuación del anexo 1.

7) **PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE Y / O DENUNCIANTE**

7.1 Comentarios adicionales de lo solicitado y / o denunciado

---

---

---

---

---

8) **DATOS DEL PRODUCTO IMPORTADO**

8.1 Clasificación Arancelaria declarada: \_\_\_\_\_

8.2 Régimen de Importación: \_\_\_\_\_

8.9 Aduana que ingresa: \_\_\_\_\_

8) **DOCUMENTACION APORTADA POR EL SOLICITANTE Y / O DENUNCIANTE**

8.1 Solicitud o Denuncia  8.2 Facturas y / o Recibos

8.3 Declaración de Importación  8.4 Documentos de Transporte

8.5 Muestras  8.6 Certificados de Origen

8.7 Otros (especifique) : \_\_\_\_\_

---

---

8.8 Total de Anexos adjuntos

---

---

Sello de la Dependencia

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Solicitante

9) **PARA SER LLENADO POR EL FUNCIONARIO DE LA DACE**

Nombre de quien recibe el expediente: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**NOTA:** LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ES DE ESTRUCTA CONFIDENCIALIDAD Y SERÁ UTILIZADA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA FINES FISCALES.



CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO 9001:2000  
POR EL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS  
CERTIFICADO No. CO-SC-4780-1



Fuente: Dirección de Administración del Comercio Exterior (DACE).