

REUNION MESA DE TRABAJO EN ADUANA SANTO TOMAS DE CASTILLA

Realizado el 15 de abril de 2021

Inició a las 09:45 hrs hasta 11:40 hrs

Asistentes:

SAT: Lic. Berner Morales (Regional), Lic. Efren Gerardo Reyes Armas, Lic. Herlindo Duarte, Licda. Angélica Nissely Rodríguez, Licda. Heidy Yanira Oajaca (administradores), Diana Marcos Barrera, Maylin Villeda (seguimientos y/o evaluación de actividades de las autoridades), David Gustavo Vargas Orellana (módulos)

CORPORACION:

Lic. Jorge Juárez y Licda. Maricruz Anleu

OTROS: Aarón Campos, Iris Argueta Monterroso, Byron Villeda, Deisy Lucero Garza, Fidel Villanueva, Francisco Vivar, Ricardo García Jorge Eduardo Salguero, Pablo Menjivar, Patricia Raquel Ortiz y Ortiz, Ricardo Morataya, Claudia Margarita Coronado (gestores), Walder Velásquez (gestores) y Walter Contreras



Recording has started. This meeting is being recorded. By joining, you are giving consent for this meeting to be recorded. [Privacy policy](#)

AGENDA

- Bienvenida
- Matriz de seguimiento Comité de Usuarios
- Puntos para agregar a la Matriz
- Cierre de sesión

Morales Rodriguez, Berner Rolando: *Contribuyendo por el país que todos queremos*

Request control

SAT

Participants: +16, RM, HL, CC, RG, WC

9:51 AM 15-abr-21

- SAT reporta que están realizando los avisos vía correo electrónico para reportar a los interesados las declaraciones que no han finalizado las gestiones.
- Reiteran a cada uno de los Agentes que verifiquen sus exportaciones pendientes y gestionen lo que corresponda para finalizar los procesos.

Recording has started. This meeting is being recorded. By joining, you are giving consent for this meeting to be recorded. [Privacy policy](#)

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021 **Matriz de Seguimiento**

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
23/03/19	Informar a usuarios y navieras sobre las declaraciones pendientes de regularizar.	Gestores, navieras y SAT

Área de Exportaciones

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
Gestores, navieras y SAT	En Proceso: Persiste la cantidad de declaraciones del 2018 y 2019	Se creó el buzón de correo electrónico: expoadunasantomas@sat.gob.gt Se continúa con el seguimiento a las declaraciones pendientes de transmisión de complementaria y rechazos.

Morales Rodriguez, Berner Rolando: *Contribuyendo por el país que todos queremos*

Request control

SAT

Participants: +16, RM, HL, CC, RG, WC

9:54 AM 15-abr-21

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021

Matriz de Seguimiento

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
28/03/19	Realizar reuniones periódicas con los coordinadores de ambos turnos.	Personal SAT

Administración

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
Administración de Aduana Santo Tomás de Castilla	En Proceso Seguimiento se realizan reuniones periódicas con los coordinadores de ambos turnos en relación a la aplicación de criterio con base a los procedimientos	La administración continúa con el proceso de reuniones con los supervisores de cada área con la finalidad de que ellos concienticen al personal sobre la actitud de servicio hacia los usuarios y la aplicación de la legislación aduanera vigente en cada uno de los procesos

24:53

Request control



Contribuyendo por el país que todos queremos

+17

RM

HL

CC

CC

RG

WC

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021

Matriz de Seguimiento

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
28/03/19	Promover la gestion del conocimiento de los colaboradores, colocando a las personas en las actividades que seran más proactivos. Supervisar y Gestionar que las áreas de trabajo y el personal cuente con los accesos, equipo y ambiente laboral.	Administración de Aduana y coordinadores de cada área

Administración

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
Administración de Aduana y coordinadores de cada área	En Proceso Seguimiento de retroalimentación, reuniones periódicas de las áreas de trabajo	La división de aduanas, de la Gerencia Regional Nororiente continúa con el apoyo asignando personal que labora con servicio extraordinario, para no tener inconvenientes en las áreas de trabajo por falta de personal

- SAT está coordinando de una mejor forma la designación del personal que está laborando en cada una de las áreas más específicas para que se mejoren y fortalezcan las áreas con deficiencias.
- Consideran que para el 15 de mayo se tendrán resultados

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021

Matriz de Seguimiento

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
15/03/18	Dar seguimiento a que las navieras den el aviso oportuno de los horarios en que se realizaran las visitas.	SAT, Área de Embarques y Desembarques - Administración

Área de Embarques

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, Área de Embarques y Desembarques - Administración	En proceso Se da seguimiento al cumplimiento de dicha actividad por las navieras.	Con información transmitida por navieras en el grupo "Recepcion oficial Buques". Se ha programado la asistencia a visitas y durante la jornada nocturna los mismos se comunican por llamada con la persona de turno.

Contribuyendo por el país que todos queremos



- Reiteran que implementaron un chat para mejorar los procesos con las navieras, lo cual está funcionando y ha permitido mejorar los procesos respectivos.
- Por lo que es un punto concluido y ya no se tratará en próxima reunión.

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021

Matriz de Seguimiento

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
15/03/18	Concientizar a que las navieras minimizen los errores en listados de exportacion en vista de la reincidencia de los mismos.	SAT, Área de Embarques y Desembarques - Administración

Área de Embarques

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, Área de Embarques y Desembarques - Administración	En Proceso Se continua dando seguimiento al personal de navieras	Los errores en listados son minimos y se ha concientizado que no hay atraso por parte de SAT en la autorización; sino que se autoriza los listados con prioridad a buques en operación. Cuando se incrementa la recepción de Listados de exportación, se coordina si es necesario asignar más personal para la revisión.

Contribuyendo por el país que todos queremos



- Han disminuido los errores en los listados de las navieras, lo cual ha mejorado los despachos.
- Caso cerrado para siguiente reunión

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
12/11/20	Concientizar a los usuarios para que realicen la evaluación electrónica del servicio	Usuarios

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, Administración de Aduana y Coordinadores de área	En proceso	Los usuarios del servicio aduanero no están colaborando activamente con el llenado de la encuesta de la evaluación del servicio, se hace el recordatorio para que contribuyan al mejoramiento del servicio.

Contribuyendo por el país que todos queremos



- SAT reitera que los usuarios aún no realizan las encuestas en las que detallen los aspectos positivos y oportunidades de mejora para la entidad y sus procesos.
- Enfatizan que esos reportes o encuestas son confidenciales y necesitan la información de los usuarios para realizar las mejoras que correspondan.

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021

Matriz de Seguimiento

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
12/11/20	Vencimiento del plazo para la Culminación de los ATC que aparecen en el sistema como vencidos	Navieras

Área de Módulos

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, Administración de Aduana y Coordinador de Módulos	En proceso	Continúa el plazo para la culminación de ATC. Con respecto a la culminación de los ATC que indicó la Licda. Diana Marcos, se informa que fueron culminados debido a que se presentó los documentos solicitados. Se solicita que cuando se presenten solicitudes para culminar ATC se verifique que los documentos de soporte que se adjunten correspondan a la gestión derivado que se han presentado documentos que no coinciden y por ese motivo no se pueden culminar

Contribuyendo por el país que todos queremos



+17

WV

RG

o

WC

DB



FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
11/03/21	Implementar el uso obligatorio del carné de identificación a los Auxiliares y personal acreditado que gestionen directamente ante al servicio aduanero (Artículo 75 RECAUCA)	Usuarios: Auxiliares y personal acreditado

Administración

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, Administración coordinadores de cada área	En proceso a partir del 11/03/2021	El representante de los Gestores, Lic. Walder, y la representante de los Agentes Aduaneros, Licda. Maricruz, continúan con el análisis para la gestión de la identificación del personal que gestiona ante el servicio aduanero

- El Lic. Walder Velásquez, representante de Gestores Aduaneros, menciona que derivado de las disposiciones de SAT, del uso del gafete para recibir notificaciones y realizar actividades de revisión de mercancías. De no ser flexible en estas disposiciones, los Gestores Aduaneros tomaran la decisión de bloquear y parar la Aduana.
- Indicó que solicitaran modificaciones en el CAUCA y RECAUCA, para que a los gestores aduaneros, se les autorice tener mayor representación en las operaciones aduaneras.
- Margarita Corado, gestora aduanera, indico que los Agentes Aduaneros son los que no quieren autorizar a todos los gestores aduaneros.
- Se revisará el proceso para ampliar las autorizaciones de los gestores con los agentes, pues no todos tienen autorización del Agente Aduanal y se necesita que sea un gestor registrado ante SAT por medio de AA el que se presente en aperturas, notificaciones, etc.
- Por lo mismo Lic. Berner Morales ofrece que se generará una mesa de diálogo para buscar una opción más específica y dentro del marco de la ley para que no hayan gestores sin autorización. No se puede aceptar que los gestores solo estén registrados en la Asociación de gestores, deben contar con el respaldo del Agente Aduanal a quien representan.

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
11/03/21	Acciones conjuntas con los actores para reducir los tiempos de despacho	Instituciones: DAT, SAT, MAGA, DIPAFRONT; Navieras, asistentes y gestores, y todos los actores involucrados en la operación del proceso de despacho

SAT

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
Instituciones: DAT, SAT, MAGA, DIPAFRONT; Navieras, asistentes y gestores, y todos los actores involucrados en la operación del proceso de despacho	En proceso a partir del 11/03/2021	La administración de aduana indicó que la finalidad es concientizar a todos los actores involucrados para crear la celeridad en los procesos del despacho de mercancías

- Pendiente para próxima reunión, no hay representantes de MAGA, DIPAFRONT, ni DAT en esta reunión

COMITÉ DE USUARIOS ASTC 2021

Matriz de Seguimiento

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
11/03/21	Concientizar a los asistentes y gestores para el debido seguimiento a los procesos que se inician en las aduanas, como resultado de la verificación física de las mercancías, con el fin de efficientizar el proceso de despacho	Agentes de aduanas, Agencias de Trámites: Asistentes y Gestores

Área de Revisión

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, área rampa de revisión	En proceso a partir del 11/03/2021	El administrador de la aduana solicita la concientización para que los gestores traten de unificar los procesos para evitar que diferentes gestores consulten por una misma operación.

- SAT indica que es indispensable que se asigne a un solo gestor para todo el proceso de una declaración. Para evitar el desorden y sobre todo la mala practica que otra persona no autorizada e incluso de mala fe tenga acceso a la información.
- Procurar que se de información a quien esté autorizado e idealmente sea a la misma persona; que no se de que varias personas estén solicitando información o documentos. Deben estar registrados y evitar que haya fallos o inseguridad en la información o documentos que se deben manejar confidencialmente.
- El administrador de la Aduana , indico que los fines de semana no se aprovecha el tiempo por parte de los gestores aduaneros, el trabajo baja considerablemente.

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
11/03/21	Concientizar a los asistentes y gestores de aduanas, el uso del chaleco, casco en las instalaciones del recinto aduanero	Agentes de aduanas, Agencias de Trámites: Asistentes y Gestores

Área de Révisión

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, área rampa de revisión	En proceso a partir del 11/03/2021	Se solicita concientizar a los asistentes y gestores para que utilicen los implementos de protección de seguridad dentro del recinto portuario para evitar accidentes

- SAT reitera que NO todos los gestores están utilizando los distintivos de seguridad, lo cual en su momento hasta los puede colocar en peligro en las áreas de movimiento de las cargas

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
11/03/21	Concientizar a los asistentes y gestores de aduanas, el cumplimiento del protocolo de seguridad, extremando medidas de prevención y seguridad que resguarden la salud integral y bienestar del personal, con el fin de mitigar el impacto de la pandemia COVID-19	Agentes de aduanas, Agencias de Trámites: Asistentes y Gestores

SAT

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, todas las áreas administrativas y operativas	En proceso a partir del 11/03/2021	Se informa que en SAT y en EMPORNAC, se continúa con las disposiciones del protocolo de protección por el COVID-19, para mitigar el impacto.



- Reiteran que por repunte de casos por COVID, SAT y EMPORNAC están reforzando los protocolos de seguridad (mascarilla, distanciamiento, desinfección de manos, etc.)
- En bodega 9 los que manipulan la carga o están presentes en las revisiones y en las áreas peatonales, han observado que con mucha frecuencia se quitan la mascarilla. Es vital que esto no se siga realizando por la protección de todos

FECHA	ACTIVIDAD IDENTIFICADA	ACTOR
26/2/2021	Autorización de actividades permitidas derivado de las retenciones realizadas por el personal de SAT o Autoridades competentes	Navieras y gestores

Área Embarques y
Desembarques

RESPONSABLE	ESTADO	AVANCES
SAT, Área de Embarques y Desembarques - Administración	En proceso a partir del 26.02.2021	Se les hace el recordatorio que no se debe presentar actividad permitida para este tipo de operaciones, derivado que aún las siguen presentando en embarques y esto genera más trabajo en el área cuando lo que se requiere es optimizar las operaciones

Contribuyendo por el país que todos queremos


SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

- Esta actividad ya se mejoró con los usuarios.
- Caso concluido

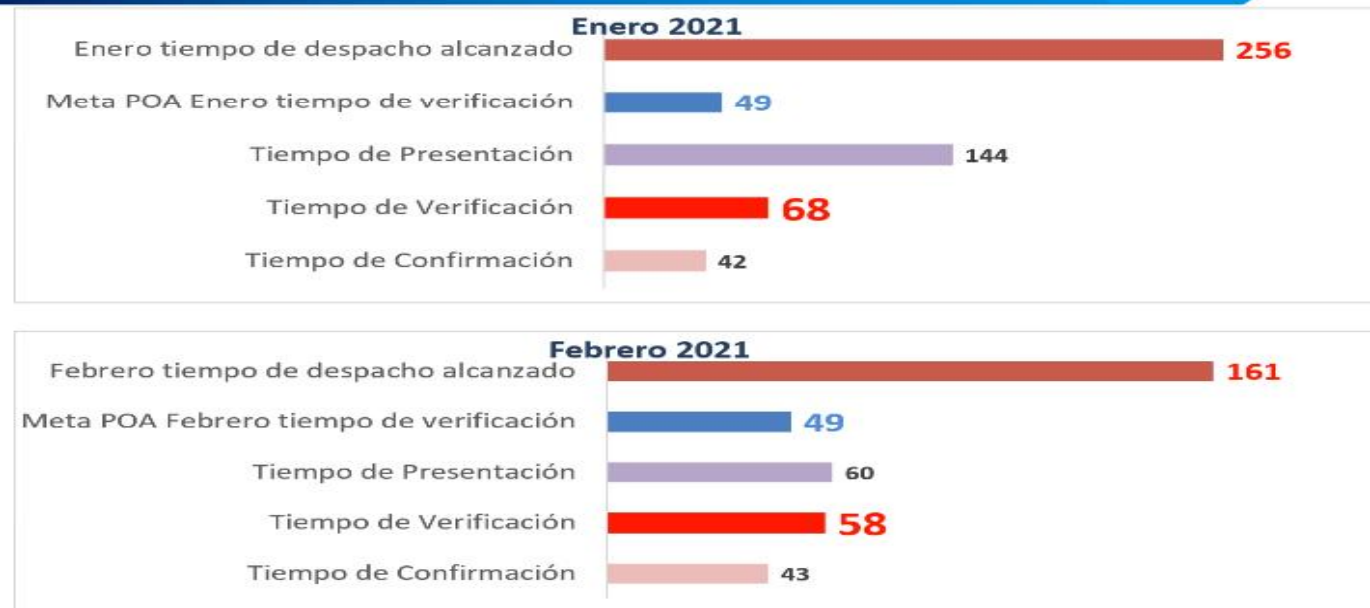


OBSERVACIONES

- El análisis para TST se hace sobre el indicador de la meta de tiempo de verificación de 49h.
- En el mes de Enero la cantidad de declaraciones fue mayor.
- Enero: 548
- Febrero: 347

- En la normativa determina que son 24 horas para la revisión de las cargas.
- Estos reportes detallan cuantas DUCAS son rojas.
- Tiempo se estima en horas

Comparativo Enero-Febrero 2021



Contribuyendo por el país que todos queremos



WC

DB

CC

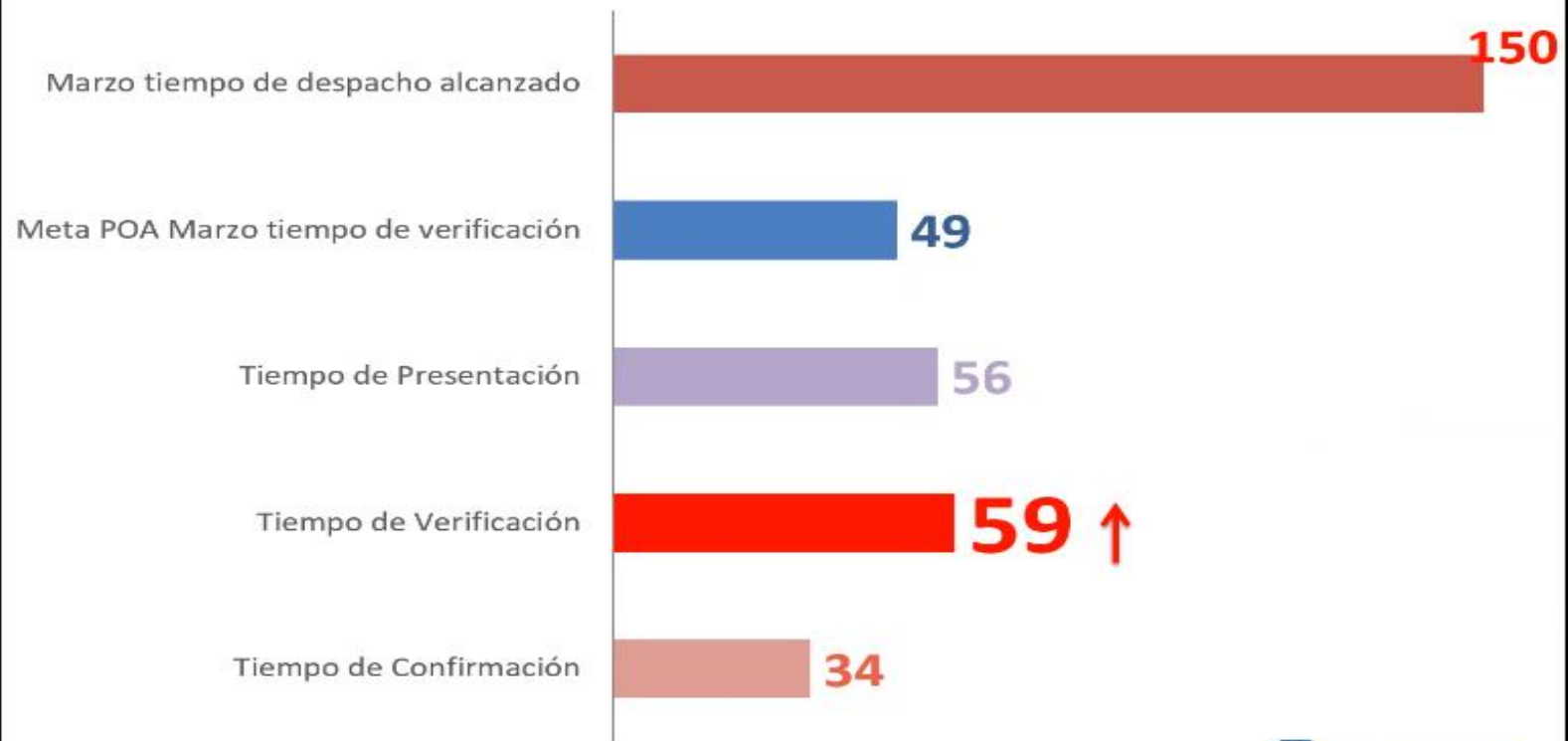


WV

HL



Marzo 2021



Contribuyendo por el país que todos queremos



- Lic. Berner informa que realizará acercamientos con todos los involucrados para seguimiento y mejora de los tiempos de despacho.

Datos



Aduana Santo Tomas

Almacenes: TST



Observaciones:

Declaraciones de Importaciones con
Selectivo "Rojo"

21 Empleados Aduaneros de SAT

52 Agentes de Aduana



Período

Marzo 2021



Declaraciones Analizadas:

369 declaraciones

Percentiles aplicados:

Tiempo mínimo 56 horas / 2.3 días

Tiempo máximo 290 horas / 12 días



Declaraciones con tiempo de Verificación menor a la meta:

216 = 59%



Meta 49 h / 2 días

Brecha entre el tiempo meta y el tiempo mayor a la meta:

51 h / 2 días más que el tiempo
meta

Declaraciones con tiempo de Verificación > mayor a la meta:

152 = 41%



100 h promedio / 4 días

25 Agentes de Aduana

Contribuyendo por el país que todos queremos

SAT
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

+13

RG

WC

DB

CC

U

WV

HL

Declaraciones y Audiencias

DESCRIPCION	DECLARACIONES ANALIZADAS DENTRO DE PERCENTILES
DECLARACIONES	152
SIN INCIDENCIA	110
INCIDENCIA DE VALOR	30
INCIDENCIA DE CLASIFICACIÓN	4
OTRAS	8

Contribuyendo por el país que todos queremos



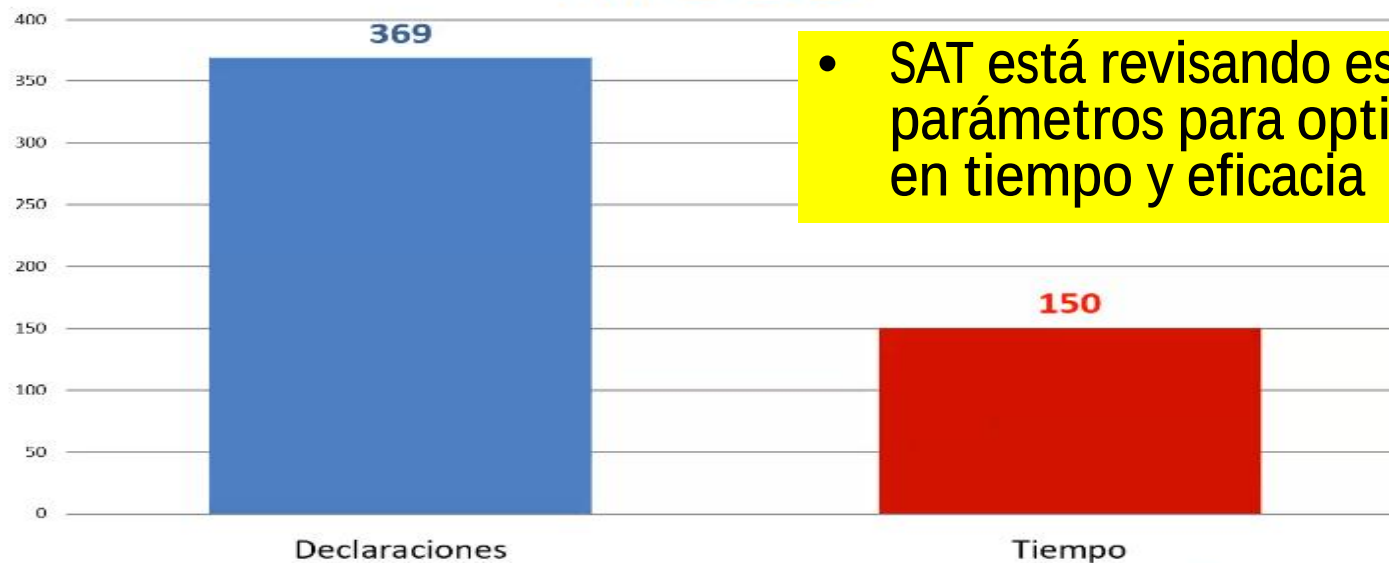
- SAT reporta que verificarán las declaraciones del top 10 de agentes que tienen mayor volumen en esa aduana.
- Enviará reporte mensual sobre estos avances.
- Generará otra mesa de “Seguimiento de los tiempos de despacho”

Empleados Aduaneros

Tiempos de Verificación
Cantidad de Declaraciones Asignadas
Ajustes por Clasificación y Valor

Declaraciones, Incidencias y Tiempos Promedio de Verificación por Área

Marzo 2021



- SAT está revisando estos parámetros para optimizarlos en tiempo y eficacia

Contribuyendo por el país que todos queremos



RG

WC

DB

CC



WV

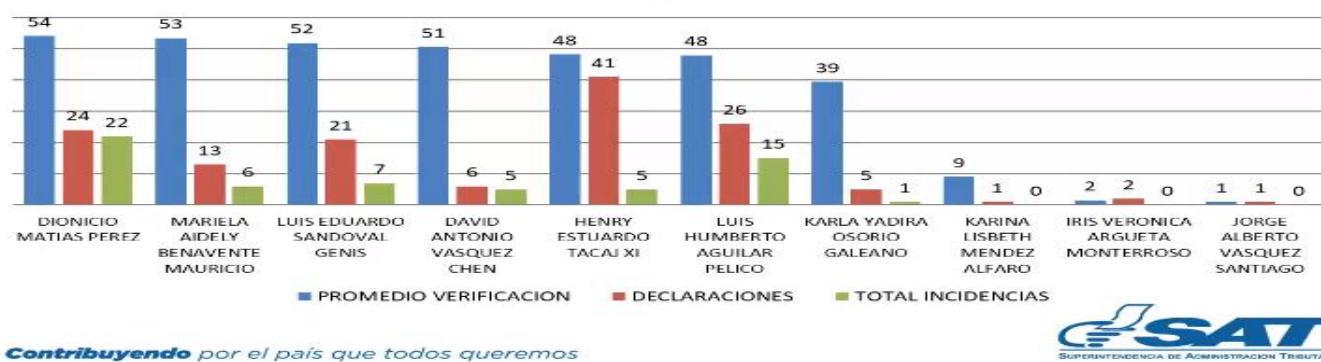
HL

EMPLEADO ADUANERO	PROMEDIO VERIFICACION	DECLARACIONES	TOTAL INCIDENCIAS
GISELA AZUCENA MENDEZ HERNANDEZ	91	7	2
JEONATHAN ALEXANDER CALDERON AGUIRRE	87	2	2
ADA RUTH MENA PALMA	76	20	4
DEISY SIOMARA HERNANDEZ MARTINEZ PINEDA	73	24	5
HECTOR EDUARDO MOSS	66	25	4
ERICK RODOLFO GARCIA BARRIENTOS	63	22	8
JOSHELINEE ANDREA ACEVEDO MORALES	62	30	3
CINDY JEANNETTE MORALES ROJAS	61	30	10
CHRISTIAN MOISES ALVAREZ CALDERON	61	17	4
ENNIO DAVID GALEANO PRERA	58	22	5
CONSUELO GUADALUPE CARDONA CRUZ	56	30	13



• Resultados de seguimiento de verificadores

EMPLEADO ADUANERO	PROMEDIO VERIFICACION	DECLARACIONES	TOTAL INCIDENCIAS
DIONICIO MATIAS PEREZ	54	24	22
MARIELA AIDELY BENAVENTE MAURICIO	53	13	6
LUIS EDUARDO SANDOVAL GENIS	52	21	7
DAVID ANTONIO VASQUEZ CHEN	51	6	5
HENRY ESTUARDO TACA XI	48	41	5
LUIS HUMBERTO AGUILAR PELICO	48	26	15
KARLA YADIRA OSORIO GALEANO	39	5	1
KARINA LISBETH MENDEZ ALFARO	9	1	0
IRIS VERONICA ARGUETA MONTERROSO	2	2	0
JORGE ALBERTO VASQUEZ SANTIAGO	1	1	0



RG

WC

DB

CC

U

WV

HL

Top 10 Agentes Aduaneros

Con mayor número de declaraciones con tiempos mayores a 49 horas promedio en los 3 tiempos (Presentación, Verificación y Confirmación).

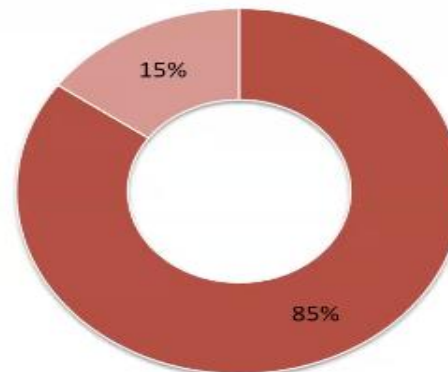
TOP 10 AGENTE DE ADUANAS

Con tiempos de despacho mayores a 49 horas



■ 10 Agentes ■ 15 Agentes

Distribución	Declaraciones	%
10 Agentes de Aduanas	129	85%
15 Agentes de Aduana	23	15%
Total	152	100%



Top 10 Agentes de Aduana Declaraciones con mayor tiempo de despacho y Audiencias

AGENTE DE ADUANA	DECLARACION	PROM HORAS
MALDONADO, OROZCO,, BAYRON, ELY	34	206.26
VIELMANN, GIRÓN,, OSCAR, ALFONSO	23	181.70
FUENTES, FUENTES,, EDELFO, GONZALO	17	152.53
MARTINEZ, ORDOÑEZ,, CARLOS, AROLDO	13	219.31
CORPORACION DE SERVICIOS INTEGRADOS, S.A.	11	125.00
MOTTA, GARCIA,, JOSE, DARIO	9	165.56
MARROQUIN, VELIZ,, ELVIA, LETICIA	8	154.50
KESTLER, ADOLFO, DE LEON, ZENIA, ROSSANA	6	196.83
HAEUSSLER, PAREDES,, ALBERTO, ENRIQUE	4	172.50
DE LEÓN, MAZARIEGOS,, RAUL,	4	172.25
Total general	129	180.60

Contribuyendo por el país que todos queremos



- SAT revisará con los 10 agentes que tienen las declaraciones con el mayor tiempo de despacho, para coordinar los aspectos a mejorar para minimizar los tiempos.
- PROXIMA REUNION 20 DE MAYO 2021



+8

EA

PO

PM

RM

RG

WC

DB

CC

WV

HL

