

Nombre del Procedimiento: Devolución 100% si se encuentra únicamente en este régimen o el saldo del 25% o 40% del régimen Especial.
Devolución del Crédito Fiscal por el Régimen General (Art. 23 Ley del IVA)

Paso	Actividad	Contenido expediente	Duración (en días)	Observaciones	Base Legal	¿Quién lo hace?	¿En dónde lo hace?	Problemática encontrada	Propuesta de Solución
	Presentación y pago mensual del IVA								
0	Enviar el formulario de declaración del IVA		1	Formulario 2157: IVA general exportadores y otros.		Contribuyente	Declaraguat		
0	Obtener boleta de pago SAT 2000						Declaraguat		
0	Pagar el impuesto en los bancos autorizados o BANCASAT						Banco o BancaSAT		
	Solicitar la devolución del Crédito Fiscal								
1	Obtener formulario SAT 2123 (formulario de papel)		1	Formulario 2123: Solicitud de Devolución de Crédito Fiscal del IVA o de Pagos Indevidos o en Exceso de Otros Impuestos	Art. 23 "A" Ley del IVA	Contribuyente	Agencia SAT	1. Este formulario actualmente es de papel y se puede conseguir en cualquier agencia SAT. 2. Actualmente en el formulario no se cuenta un espacio para colocar el nombre de la cuenta a la cual deberá depositarse.	1. Ingresar a cualquiera de los formatos electrónicos (WEB, Asiste-light, Declaraguat) 2. Incluir el nombre de la cuenta a la cual depositar.
2	Obtener turno en SAT								
3	Presentar ante la SAT solicitud de devolución de crédito fiscal por periodo trimestral o semestral (original y copia).	Todos los expedientes deben ir acompañados de la identificación del representante legal: Copia de la representación legal vigente y documento de identificación. Expediente de la solicitud: a) facturas emitidas por sus proveedores por las cuales se generó el crédito fiscal b) libro de compras y ventas del contribuyente c) en el caso de contribuyentes que hubieren vendido bienes o prestado servicios con exclusividad a entidades exentas, deberán presentar la copia de la factura emitida en dicha transacción, así como la certificación contable del ingreso en su contabilidad d) Cuando sea exportador eventual, deberá acompañar las declaraciones aduaneras de exportación de las		Se obtiene una copia del formulario con una calcomanía en la cual consta su número de expediente y con este número todos los días jueves, puede dar seguimiento al caso en el Nivel 7 del edificio de SAT (7a Av. 3-73, Zona 9, Edificio Torre SAT, Guatemala, Guatemala)	Art. 23 "A" Ley del IVA		Agencia SAT	1. Actualmente, el contribuyente no conoce la forma de darle seguimiento a su caso. Cuando éste pregunta, su única opción de seguimiento es llegar a SAT y preguntar. En las oficinas tributarias dirigen a el contribuyente a la oficina del 7mo. Nivel del edificio de SAT zona 9.	1. Habilitar en el portal de la SAT una consulta para los exportadores; para que con su número de caso puedan obtener información de su status. a) conocer el mes en el cual se le asignará el auditor a su caso b) fecha de notificación de resolución. Uso de mecanismos de backoffice.
	Auditoría de Campo								
			548	Existe una interpretación de la Ley por parte de SAT, para la asignación de auditor y programación de la auditoría.	Art. 23 "A" Ley del IVA	Auditor SAT	En oficinas del contribuyente.	1. SAT tiene por ley (Art. 23 A) que realizar la auditoría de campo en 30 días para el periodo trimestral y 60 días para el periodo semestral a partir de tener completada la documentación de soporte de la solicitud de devolución. Actualmente esto no se da. Existe una interpretación de la ley en la que a partir de la notificación de SAT de asignación de auditor, éste cuenta con 30/60 días para realizar la auditoría. Lo anterior se da como un resultado al problema de fondos (8%) que tiene el Estado para pagar en tiempo las solicitudes recibidas.	1. Resolver las auditorías en los tiempos estipulados y ante el problema de fondos indicar mediante un documento-compromiso una fecha de pago (previamente analizados con las estadísticas de recaudación).
4	Nombramiento de auditor y notificación al contribuyente		10 días hábiles		Art. 23 "A" Ley del IVA				
5	Verificación de procedencia de crédito fiscal				Art. 23 "A" Ley del IVA				
6	Notificación de requerimiento de información para auditoría de campo				Art. 23 "A" Ley del IVA			Esta notificación aún se realiza documentalmente (mensajería)	Podría existir un mecanismo más expedito (electrónico) que complemente la notificación de papel.
7	Auditoría de Campo				Art. 23 "A" Ley del IVA			Al estar en las oficinas del contribuyente, nos hemos enterado de casos en los que el auditor llega sin computadora e internet para realizar su trabajo. En este caso dependerá de las facilidades asignadas por parte del contribuyente a el auditor asignado para la rapidez y eficiencia de su trabajo. La verificación de la procedencia del crédito fiscal incluye cruces de verificación de facturas de proveedores y eso implica uso de internet.	Contar con equipo de auditores SAT esté lo suficientemente capacitado y homogenizado en los criterios de verificación y tenga el equipo de apoyo necesario para realizar las auditorías en el menor tiempo posible para la revisión de expedientes.
8	Levantamiento de acta de cierre			En esta acta se le devuelve la documentación al contribuyente.	Art. 23 "A" Ley del IVA				
	Resolución SAT								
9	Elaboración de ajustes al crédito fiscal solicitado y elaboración de resolución de resultados de auditoría		60-180		Art. 23 "A" Ley del IVA Art. 23 "A" Ley del IVA	Auditor SAT	Oficinas SAT	En este caso el auditor del caso elabora los ajustes correspondientes encontrados en la auditoría de campo y debe proceder a realizar la notificación. Esta tarea (notificación) no es inmediata.	Buscar un mecanismo de obligatoriedad del auditor para resolver los ajustes en los siguientes y notificar de tal manera de cumplir con los máximos establecidos en ley.
10	Elaboración de notificación/autorización a Banguat y contribuyente				Art. 23 "A" Ley del IVA		Oficinas SAT	La ley menciona que a partir de la notificación, el Banguat deberá hacer efectiva la devolución en los siguientes 5 días hábiles. En ocasiones, Banguat no recibe la notificación al mismo tiempo que el contribuyente. El problema encontrado se encuentra en que luego de hacer las auditorías, los auditores NO notifican inmediatamente.	Notificar simultáneamente y definir un sistema electrónico de comunicación paralela. Cumplimiento de las notificaciones en tiempo para que éstos cumplan con los plazos que establece la ley.
11	Procede devolución				Art. 23 "A" Ley del IVA		Banguat-Bancos del sistema		
12	El contribuyente se presenta en BANGUAT con copia del formulario de solicitud y se le entrega constancia de pago					Contribuyente	Banguat		
13	No procede y/o se formulan ajustes			De conformidad con los criterios legales (Institucionales de SAT)	Código Tributario		SAT-Admon/Legal	En el caso no se acuerden los ajustes, existe un procedimiento administrativo contemplado en el Código Tributario, que determina 30 días para dar una Audiencia y otros 30 días para dar la Resolución. El problema que se da cuando no existe conformidad con los ajustes que TODO el saldo no ajustado se atrasa.	Capacitar a los contribuyentes en la importancia de dar seguimiento a sus casos de saldos no ajustados y separos del pago del saldo ajustado.