

PROGRAMA ANUAL DE MEJORA CONTINUA DEL SAT 2014 (Art. 10)  
Enero -diciembre  
(Hoja 1 de 2)

Indicador	Unidades	Fórmula	Valor que implica mejora	Valor observado	Porcentaje de cumplimiento <sup>1/</sup>
<b>a. Incremento en la recaudación por mejoras en la administración tributaria</b>					
Evolución de la recaudación <sup>1/</sup>	Índice	Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT recaudados al periodo que se reporta / Recaudación estimada de Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT en la Ley de Ingresos de la Federación al periodo que se reporta	≥ 1	1.04	103.9
<b>b. Incremento en la recaudación por aumentos en la base de contribuyentes</b>					
Recaudación de nuevos contribuyentes <sup>1/</sup>	Índice	Recaudación bruta acumulada de los nuevos contribuyentes inscritos en el año anterior obtenidos al periodo / Recaudación bruta acumulada de los nuevos contribuyentes del mismo periodo del año anterior inscritos en el RFC en el año previo a la recaudación	≥ 1	1.42	142.5
<b>c. Incremento en la recaudación por combate a la evasión de impuestos</b>					
Recaudación por combate a la evasión <sup>2/</sup>	Índice	Recaudación secundaria efectivamente cobrada al periodo por actos de fiscalización / Recaudación secundaria efectivamente cobrada al mismo periodo del año anterior por actos de fiscalización	≥ 1	1.32	132.4
<b>d. Incremento en la recaudación por una mejor percepción de la efectividad del Servicio de Administración Tributaria por parte de los contribuyentes</b>					
Efectividad de la fiscalización <sup>3/</sup>	Índice	Recaudación obtenida al periodo de contribuyentes fiscalizados en el año anterior / Recaudación obtenida del mismo periodo del año anterior de los mismos contribuyentes fiscalizados en el año previo	≥ 1	1.06	105.9
<b>e. La disminución de costo de operación por peso recaudado</b>					
Costo de operación <sup>1/</sup>	Índice	(Gasto total ejercido por el SAT / Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT) / (Gasto total ejercido por el SAT al mismo periodo del año anterior / Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT recaudados al mismo periodo del año anterior)	≤ 1	0.95	104.8
<b>f. La disminución del costo de cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes</b>					
Costo de cumplimiento de obligaciones fiscales	Índice	Promedio del costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al periodo que se reporta / Promedio del costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al mismo periodo del año anterior	≤ 1	0.99	101.4
<b>g. La disminución del tiempo de cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes</b>					
Tiempo en el cumplimiento de obligaciones fiscales	Índice	Promedio de tiempo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al periodo que se reporta / Promedio de tiempo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al mismo periodo del año anterior	≤ 1	N.D.	N.D.

Las sumas pueden no coincidir debido al redondeo.

Cifras preliminares sujetas a revisión en pesos de 2014.

1\_/ El porcentaje de cumplimiento y el valor observado puede no coincidir debido a redondeo.

2\_/ A partir de este informe el indicador incluye cifras de la AGACE.

3\_/ Hasta el tercer trimestre el indicador se denominaba "Efectividad del SAT" y consideraba cifras del IDE. No obstante, para hacer comparables las cifras dada la eliminación del IDE en 2014, se excluye la recaudación de dicho impuesto. Contribuyentes fiscalizados son todos aquellos que fueron sujetos a revisión con motivo de las facultades de comprobación de las áreas fiscalizadoras del SAT en 2013.

\*\_/ Por cuestiones de disponibilidad de información se presentan cifras acumuladas de enero a septiembre de 2014.

N.D. No disponible. Se estableció una nueva metodología para el estudio de percepción elaborado en enero de 2014, por lo que los resultados obtenidos no son comparables con la medición de 2013. Como referencia en 2013 se observó una medición de 900 minutos.

Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

PROGRAMA ANUAL DE MEJORA CONTINUA DEL SAT 2014 (Art. 21)  
Enero - diciembre  
(Hoja 2 de 2)

Indicador	Unidades	Fórmula	Meta	Avance	Porcentaje de cumplimiento <sup>1/</sup>
<b>I. Combate a la evasión y elusión fiscales</b>					
Eficacia de la fiscalización grandes contribuyentes	Porcentaje	(Revisiones profundas terminadas con cobros mayores a 100 mil pesos / Revisiones profundas) X 100	65.5	66.8	102.0
Eficacia de la fiscalización otros contribuyentes <sup>2/</sup>	Porcentaje	(Revisiones terminadas de métodos sustantivos con cifras recaudadas iguales o superiores a 50 mil pesos / Revisiones terminadas de métodos sustantivos) X 100	68.7	77.8	113.2
<b>II. Aumento esperado de la recaudación por menor evasión y elusión fiscales</b>					
Recaudación secundaria por actos de fiscalización a grandes contribuyentes	Millones de pesos	Recaudación secundaria al trimestre que se reporta	46,155.6	79,555.6	172.4
Recaudación secundaria por actos de fiscalización a otros contribuyentes <sup>3/</sup>	Millones de pesos	Recaudación secundaria al trimestre que se reporta	52,235.1	74,865.9	143.3
Recuperación de la cartera de créditos fiscales	Millones de pesos	Monto acumulado de recuperación de la cartera de créditos fiscales	17,743.0	26,396.1	148.8
<b>III. Combate a la corrupción</b>					
Índice General de Percepción de Corrupción en el SAT	Porcentaje	Suma de porcentajes de percepción de existencia de corrupción en el SAT	27.9	28.3	98.6
<b>IV. Disminución en los costos de recaudación</b>					
Costo de la recaudación <sup>4/</sup>	Pesos por cada 100 pesos recaudados	(Presupuesto ejercido por el SAT / Ingresos Tributarios Netos administrados por el SAT) X 100	0.76	0.77	98.7
Costo de la recaudación bruta aduanera	Pesos por cada 100 pesos recaudados	(Presupuesto ejercido por la AGA (gasto corriente) / Recaudación bruta total AGA) X 100	0.6941	0.7085	98.0
<b>V. Aumento en la recaudación por la realización de auditorías, con criterios de mayor rentabilidad de las mismas</b>					
Promedio de recaudación por acto de fiscalización a grandes contribuyentes	Millones de pesos	Recaudación obtenida por actos de fiscalización a Grandes Contribuyentes / Número de actos de fiscalización terminados con autocorrección a Grandes Contribuyentes	84.9	122.6	144.4
Promedio de recaudación secundaria por acto de fiscalización a otros contribuyentes <sup>2/</sup>	Miles de pesos	(Recaudación secundaria obtenida por actos de fiscalización a otros contribuyentes / Número de actos de fiscalización terminados por autocorrección a otros contribuyentes) X 1000	985.4	1,173.0	119.0
<b>VI. Aumento estimado del número de contribuyentes en el Registro Federal de Contribuyentes y aumento esperado en la recaudación por este concepto</b>					
Ingresos tributarios de los nuevos contribuyentes <sup>*/</sup>	Porcentaje	(Ingresos tributarios brutos acumulados de los nuevos contribuyentes inscritos en el año anterior, obtenidos al periodo / Ingresos tributarios brutos acumulados al periodo) X 100	0.80	1.39	173.8
Número de inscripciones realizadas al RFC <sup>**/</sup>	Miles de inscripciones	Sumatoria de inscripciones realizadas al trimestre que se reporta	325.0	1,252	385.2
<b>VII. Mejores estándares de calidad en atención al público y reducción en los tiempos de espera</b>					
Tiempo promedio de espera del contribuyente	Minutos	Tiempo promedio de espera del contribuyente para ser atendido en los módulos de atención del SAT	8.0	7.59	105.4
Atención de casos	Calificación	Promedio de calificaciones sobre la calidad de los servicios al contribuyente vía web	93.0	97.8	105.1
<b>VIII. Simplificación administrativa y reducción de los costos de cumplimiento al contribuyente y el aumento en la recaudación esperada por éste concepto</b>					
Porcentaje de declaraciones de pago por Internet	Porcentaje	(Número de declaraciones de pago recibidas por Internet al periodo / Total de declaraciones de pago recibidas por medios electrónicos al periodo) X 100	92.7	98.1	105.8
<b>IX. Indicadores de eficacia en la defensa jurídica del fisco ante tribunales</b>					
Juicios ganados por el SAT a otros contribuyentes en sentencias definitivas <sup>4/</sup>	Porcentaje	(Número de juicios ganados / Número de juicios concluidos) X 100	57.0	54.5	95.6
Juicios ganados por el SAT a grandes contribuyentes en sentencias definitivas	Porcentaje	(Número de juicios ganados / Número de juicios concluidos) X 100	52.0	45.6	87.7
<b>X. Indicadores de productividad de los servidores públicos y del desarrollo del personal del SAT</b>					
Recaudación por empleado	Millones de pesos	Ingresos tributarios netos administrados por el SAT / Personal del SAT	36.1	37.6	104.2
Cobertura de capacitación	Porcentaje	(Personal que recibió alguna acción de capacitación / Personal del SAT) X 100	92.0	95.6	103.9
<b>XI. Mejorar la promoción de los servicios e información que el público puede hacer a través de la red computacional y telefónica</b>					
Percepción del Servicio Canal Telefónico	Promedio en una escala de 0 a 100	Promedio de calificaciones sobre el Servicio Canal Telefónico	95.0	87.63	92.2
Percepción del Servicio Chat uno a uno	Promedio en una escala de 0 a 100	Promedio de calificaciones sobre el Servicio Chat uno a uno	88.0	87.95	99.9
Diseño e Imagen del Portal	Promedio en una escala de 0 a 100	Promedio de calificaciones sobre el diseño e imagen del portal	90	84.7	94.1

Cifras preliminares sujetas a revisión.

Las sumas pueden no coincidir debido al redondeo.

1\_/ El porcentaje de cumplimiento puede no coincidir debido a redondeo.

2\_/ No incluye cifras reportadas por la Administración General de Grandes Contribuyentes y considera sólo datos de las Administraciones Locales de AGAFF.

3\_/ No incluye cifras reportadas por la Administración General de Grandes Contribuyentes. Considera sólo datos de las Administraciones Locales de AGAFF (49,685.6 mdp y 66,807.9 mdp de meta y avance, respectivamente) y cifras de actos de comercio exterior de AGACE (2,549.5 mdp y 8,057.9 mdp de meta y avance, respectivamente).

4\_/ Primera y segunda instancias; no incluye grandes contribuyentes.

\*\_/ Por cuestiones de disponibilidad de información se presentan cifras acumuladas de enero a septiembre de 2014.

\*\*\_/ Por cuestiones de disponibilidad de información se presentan cifras acumuladas de enero a marzo de 2014.

Otros contribuyentes.- Son aquellas personas físicas y morales que fueron sujetos a actos de fiscalización por parte de la Administración General de Auditoría Fiscal Federal.

Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.