

Índice

Lista de Acrónimos, Abreviaturas y Siglas	5
Lista de Figuras y Tablas	7
Resumen Ejecutivo	8
Introducción	12
1. Diseño del Programa	13
1.1 Características del Programa	13
1.2 Análisis de la justificación de la creación y del diseño del programa	13
1.3 Análisis de la contribución del programa a las metas nacionales a objetivos sectoriales y/o a los objetivos derivados de los Programas Especiales Transversales	18
1.4 Análisis de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Potencial y Objetivo	20
1.5 Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	24
1.6 Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales	29
2. Planeación y Orientación a Resultados del Programa	30
2.1 Instrumentos de planeación	30
2.2 De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación	38
2.3 De la Generación de Información	49
3. Cobertura y Focalización del Programa	55
3.1 Análisis de la Cobertura	55
4. Operación del Programa	58
4.1 Análisis de los procesos establecidos en la normatividad aplicable	58
4.2 Solicitud de servicios	58
4.3 Selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos	64
4.4 Tipos de Servicios	67
4.5 Ejecución	72
4.6 Mejora y simplificación regulatoria	73
4.7 Organización y gestión	74
4.8 Eficiencia y Eficacia	75
4.9 Economía	77
4.10 Sistematización de la información	77
4.11 Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos	79
4.12 Rendición de cuentas y transparencia	82
5. Percepción de los Usuarios o Área de Enfoque	85
6. Medición de Resultados	87

7. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas	97
8. Conclusiones	99
9. Bibliografía	101
10. Anexos	105
Anexo 1.	Descripción General del Programa
Anexo 2.	Metodología para la Cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo
Anexo 3.	Procedimiento para la Actualización de la Base de Datos de los Beneficiarios
Anexo 4.	Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados
Anexo 5.	Indicadores del Programa
Anexo 6.	Metas del Programa
Anexo 7.	Complementariedad y Coincidencias entre Programas Federales
Anexo 8.	Avance de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora
Anexo 9.	Resultado de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora
Anexo 10.	Análisis de Recomendaciones No Atendidas Derivadas de Evaluaciones Externas
Anexo 11.	Evolución de la Cobertura
Anexo 12.	Información de la Población Atendida
Anexo 13.	Diagramas de Flujo de los Componentes y Procesos Clave
Anexo 14.	Gastos Desglosados del Programa
Anexo 15.	Avance de los Indicadores respecto de las Metas
Anexo 16.	Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de los Usuarios Atendidos
Anexo 17.	Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones
Anexo 18.	Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados Anterior
Anexo 19.	Valoración Final del Programa
Anexo 20.	Ficha Técnica con los Datos Generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación
Anexo 21.	Personal Administrativo que Participó en la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa

Lista de Acrónimos, Abreviaturas y Siglas

ACAI	Administración Central de Arquitectura Institucional
ACETA	Administración Central de Estudios Tributarios y Aduaneros
ACPEC	Administración Central de Planeación y Estrategias de Cobro
ACPP	Administración Central de Planeación de Proyectos
ACCCH	Administración Central del Ciclo de Capital Humano
ACN	Administración Central de Notificación
AGA	Administración General de Aduanas
AGAC	Administración General de Asistencia al Contribuyente
AGAFF	Administración General de Auditoría Fiscal Federal
AGCTI	Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
AGE	Administración General de Evaluación
AGGC	Administración de General de Grandes Contribuyentes
AGJ	Administración General Jurídica
AGP	Administración General de Planeación
AGR	Administración General de Recaudación
AGRS	Administración General de Recursos y Servicios
AGSC	Administración General de Servicios al Contribuyente
APF	Administración Pública Federal
ASF	Auditoría Superior de la Federación
ASM	Aspectos Susceptibles de Mejora
CCF	Código Fiscal de la Federación
CEPAL	Comisión Económica para América Latina
CIF	Cédula de Identificación Fiscal
CONAGUA	Comisión Nacional del Agua
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CURP	Clave Única de Registro de Población
DOF	Diario Oficial de la Federación
ECE	Evaluación Costo-Efectividad
EDN	Estrategia Digital Nacional
EECE	Evaluación Específica Costo-Efectividad
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
FIEL	Firma Electrónica
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
IDC	Identificación del Contribuyente
IETU	Impuesto Empresarial a Tasa Única
IIS	Instituto de Investigaciones Sociales-UNAM
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INFOSAT	Sistema de Orientación e Información Telefónica y en Línea del SAT
ISO	Organización Internacional de Normalización
ISR	Impuesto Sobre la Renta
ITAM	Instituto Tecnológico Autónomo de México
IVA	Impuesto al Valor Agregado
LFPRH	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
LOAPF	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
MDP	Millones de Pesos
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
NISAT	Normateca Interna del Servicio de Administración Tributaria
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIC	Órgano Interno de Control
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PAE	Programa Anual de Evaluación
PBR	Presupuesto Basado en Resultados
PEA	Población Económicamente Activa
PEF	Presupuesto de Egresos de la Federación
PEI	Población Económicamente Inactiva
PESAT	Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria
PET	Programas Especiales Transversales
PET¹	Población en Edad de Trabajar
PIB	Producto Interno Bruto
PIF	Programa Integral de Formación
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PP	Programa Presupuestario
PRONAFIDE	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo
RENAPO	Registro Nacional de Población e Identificación Personal
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
RIA	Requerimiento de Información Ágil
RIF	Régimen de Incorporación Fiscal
RISAT	Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria
SAT	Servicio de Administración Tributaria
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
SFP	Secretaría de la Función Pública
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIAT	Portal de Trámites y Servicios a Contribuyentes
SIPES	Sistema de Indicadores de Planeación Estratégica
TDR	Términos de Referencia
UPCP	Unidad de Política y Control Presupuestario-SHCP
UPI	Unidad Política de Ingresos
UR	Unidad Responsable
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
VUCEM	Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana

Lista de Figuras y Tablas

- Figura 1.** Mapa Estratégico. PESAT 2007-2012
Figura 2. Mapa Estratégico. PESAT 2014-2018
Figura 3. Ruta para Inscribirse en el RFC a través del Portal del SAT
- Tabla 1.** Poblaciones del Programa E026
Tabla 2. Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)
Tabla 3. Lógica Narrativa del Fin de la MIR, PP E026
Tabla 4. Descripción PESAT 2007-2012
Tabla 5. Descripción PESAT 2014-2018
Tabla 6. Niveles de Atención de Procesos del SAT. Año 2012
Tabla 7. ASM en Función a la Matriz de Monitoreo del PP E026
Tabla 8. Cumplimiento de los ASM. PP E026
Tabla 9. Nivel de Cumplimiento de los ASM. PP E026
Tabla 10. Tipos de Evaluación Aplicables al PP E026
Tabla 11. Criterios de Elegibilidad de las Poblaciones Potencial y Objetivo
Tabla 12. Mecanismos Documentados para Verificar el Procedimiento de Entrega de Servicios a Usuarios
Tabla 13. Presupuesto Ejercido por el PP E026 en el Ejercicio Fiscal 2014
Tabla 14. Presupuesto por Capítulo de Gasto del SAT. Ejercicio Fiscal 2015
Tabla 15. Presupuesto del PP E026 de acuerdo al Resumen en Clasificación Económica correspondiente al PEF 2014
Tabla 16. Avance de los Indicadores de Gestión y Resultados 2014
Tabla 17. Justificación de los Avances por Indicador
Tabla 18. Instrumentos para Documentar los Resultados a Nivel Fin y Propósito
Tabla 19. Síntesis de los Niveles Fin y Propósito de la MIR del SAT. Año 2014

Resumen Ejecutivo

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras; de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria. El SAT inició actividades el 1 de julio de 1997 sustituyendo, en lo relacionado con las atribuciones transferidas a la institución, hasta ese entonces encomendadas a la Subsecretaría de Ingresos de la SHCP.

En los últimos años, México ha mantenido una política macroeconómica responsable con la finalidad de garantizar que las condiciones de bienestar de la población sean óptimas. Como parte de esta estrategia, es fundamental contar con una política fiscal que contribuya al fin anterior garantizando una gestión responsable hacendaria bajo la premisa de mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en el ejercicio del gasto público.

Por esa razón, el SAT ha decidido atender esta necesidad fortaleciendo los pilares de los programas presupuestarios (PP) que lo conforman. En congruencia con lo anterior, el Instituto de Investigaciones Sociales (IIS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), instancia comprometida con el diseño y elaboración de investigaciones que contribuyan a la generación de conocimiento para brindar soluciones prácticas a los problemas nacionales, ha desarrollado la evaluación de consistencia y resultados al Programa E026 "Recaudación de las Contribuciones Federales" del SAT.

El objetivo general de la presente labor es evaluar la consistencia y orientación a resultados del PP E026 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. A su vez, la evaluación tiene como objetivos específicos:

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los usuarios del programa y sus resultados.
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención de la necesidad para el que fue creado.

Siguiendo la lógica de interpretación evaluativa, de manera preliminar, los resultados de la intervención se pueden resumir en los siguientes apartados:

Diseño

La necesidad que atiende el PP E026 se identifica en un documento de diagnóstico estratégico realizado en el año 2015, el cual incluye el desarrollo de varios elementos integrales que delimitan lo siguiente: (1) El documento define como problema central, los insuficientes recursos para financiar el gasto público con la finalidad de favorecer el crecimiento económico. (2) En cuanto a la contribución del Programa a los objetivos nacionales y sectoriales se subraya que es congruente con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y con el Plan Sectorial Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2013 – 2018. Por último, (3) en lo que se refiere a la población potencial y objetivo del Programa se detalla que la primera se refiere a la Población Económicamente Activa (PEA) y la segunda al Padrón del Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

Planeación y Orientación a Resultados

El Programa cuenta, desde el año 2007, con un plan estratégico institucional (PESAT), el cual se encuentra bajo los parámetros dictados por el proceso de modernización que se instauró en la Administración Pública Federal (APF) desde el año 2003. Actualmente, el rumbo de la institución se rige por el Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria (PESAT) 2014-2018. Aunque en algunas áreas del Programa se realizan no cuentan con planes de trabajo anuales, el SAT cuenta con informes anuales de labores en los que se da una relación de las actividades de las unidades administrativas de la dependencia. Adicionalmente, el SAT publica trimestralmente los avances en materia recaudatoria, aduanera y de fiscalización en los Informes Tributarios y de Gestión y anualmente un reporte de resultados y retos para el siguiente ejercicio.

No obstante, a pesar de la falta de un plan de trabajo anual institucional, los responsables del Programa conocen los procedimientos para la ejecución de los principales procesos y las metas que se pretenden alcanzar.

Cobertura y Focalización

Dentro de los esquemas principales de definición del Programa no se encontraron ni validaron elementos sobre la cobertura y focalización del mismo; se sabe por elementos de carácter operacional que las poblaciones que atiende el PP E026 son aquellas definidas por la PEA y el Padrón del RFC; no obstante; no existe un

documento específico en el cual se establezca metodológicamente este ámbito de focalización; es necesario que el Programa establezca en el corto plazo, una estrategia sólida de cobertura a pesar de que éste no sea de carácter social.

Operación

El Programa cuenta con manuales de organización y diagramas de flujo definidos en diferentes macroprocesos y procesos subsecuentes lo que origina un desenvolvimiento lógico y efectivo a nivel operativo; además, el Órgano cuenta con un área virtual que ayuda a sistematizar toda la información estratégica en la institución y cuya labor es trascendental para la articulación de este y demás programas de la institución. Por lo anterior, se pudo constatar que específicamente, la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI) es un área determinante para esta situación.

Asimismo, se detectó que el PP E026 proporciona, en materia de recaudación, el servicio necesario para que los contribuyentes puedan cumplir eficientemente con sus obligaciones en materia fiscal a modo de financiar el gasto público en correspondencia a los siguientes componentes: (1) Facilitación y motivación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales, (2) Registro de contribuyentes, (3) Atención a contribuyentes, (4) Realización de acciones de cobranza, (5) Realización de actos para la defensa del interés social y (6) Realización de actos de fiscalización.

Percepción de la Población o Área Atendida

El Programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población objetivo, los cuales se aplican de manera automática cuando los usuarios hacen uso de los servicios que ofrece algunas de las áreas del programa; la población que hace uso de los servicios proporcionados por el PP E026 normalmente se cataloga en función de aquellos que se encuentran inscritos en el RFC (personas físicas y morales).

Medición de Resultados

El Programa documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). En resumen, se puede subrayar que hay resultados positivos y suficientes del programa en ambos niveles, lo cual dilucida que el PP E026 ha alcanzado buenos niveles en lo que refiere a su gestión, operación y consecución de resultados.

Finalmente, en función a los productos y resultados generados a través de la presente intervención se generaron las siguientes recomendaciones estratégicas:

- Desarrollar, dentro de los documentos estratégicos del Programa y de la institución, la inclusión de la definición de características de la población potencial y población objetivo que se atiende. Como se mencionó anteriormente, la definición de estos tipos de poblaciones es bien conocida a nivel operativo, pero no se validó la justificación y la existencia de

evidencia documental que determine de manera sólida y constante esta situación. Cabe mencionar que en el documento de diagnóstico del programa se encontró la definición de las poblaciones, pero no se dilucidó la forma metodológica de cómo se determinan.

- Debido a las características, naturaleza y esencia del Programa, se sugiere que el mismo pueda ser sujeto a una Evaluación de Diseño, de acuerdo a lo que determina el paquete del Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) y el Programa Anual de Evaluación (PAE).
- Simplificar los procesos de la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI) con el objetivo de atender con mayor prontitud los requerimientos bajo los formatos establecidos con las áreas estratégicas y operativas.
- Conciliar con la SHCP qué cambios repentinos causan externalidades en la operación y en la planeación de las áreas que componen el Programa.
- Debido a que el Programa E026 no es de índole social y su operación es completamente diferente a otros programas presupuestarios, se recomienda que el SAT promueva ante sus instancias de planeación, la mejora de las metodologías generadas por el PAE y el paquete PBR-SED con la finalidad de que éstas se adapten de mejor manera a las necesidades de monitoreo de resultados, transparencia y gestión de la calidad de los programas concentrados de la Administración Pública Federal (APF).
- De la misma manera, es altamente estratégico determinar ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y demás instituciones de la APF que el PP E026 y lo concerniente a su ámbito de acción en materia de recaudación, sirve como mecanismo de articulación entre el contribuyente y el erario público; situación por lo cual, podría prestarse a confusiones ya que si la naturaleza del Programa es la recaudación de contribuciones, el cliente directo de esta actividad sería el gobierno federal y no el contribuyente, quien usa exclusivamente los servicios y trámites prestados por el SAT para cumplir con sus obligaciones fiscales.

Durante el desarrollo del reporte de evaluación, se ha buscado fortalecer el diseño, gestión, consistencia y resultados del PP E026 respetando sus particularidades y la perspectiva brindada por las autoridades del SAT. Sin embargo, al no ser éste un programa de índole social, no responde al ciclo típico establecido para programas sociales y por tanto, no todas las cuestiones de los términos de referencia son aplicables; esto constituye un elemento que no permite evaluar al programa con la misma lógica que un programa de índole social; las principales limitantes que pudiera demostrar el Programa en la determinación, cuantificación y delimitación de las poblaciones, áreas de enfoque, parametrización y focalización geográfica pueden deberse a este criterio. Lo anterior no ha afectado ni alterado la estructura descrita en la metodología de la Evaluación de Consistencia y Resultados, pero se recomienda una flexibilización para este tipo de programas a nivel federal.

Introducción

El Programa Presupuestario (PP) E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales” del Servicio de Administración Tributaria (SAT) opera desde el año 2011 y tiene como objetivo “contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad”. Para alcanzar lo anterior, el PP se fundamenta en el propósito de que los contribuyentes cuenten con herramientas que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

La evaluación del PP E026 responde a lo previsto en los “Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal” y en el “Programa Anual de Evaluación (PAE) para el Ejercicio Fiscal 2015” emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

El Instituto de Investigaciones Sociales (IIS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), fue la entidad encargada de realizar la intervención externa en materia de evaluación al PP E026 durante los meses de noviembre y diciembre de 2015. La evaluación contempló un análisis del ejercicio fiscal 2014 a través de la implementación de una metodología rigurosa que comprendió un análisis de gabinete, reuniones estratégicas con el personal responsable del Programa y entrevistas individuales para fortalecer los resultados y recomendaciones de la intervención. De igual manera, se tuvo acceso a documentos institucionales, normativos y operativos por parte del SAT tales como evaluaciones externas, fichas técnicas y manuales de procedimientos y operación, entre otros.

El reporte de evaluación se divide en ocho capítulos: Diseño del Programa; Planeación y Orientación a Resultados; Cobertura y Focalización; Operación del Programa; Percepción de los Usuarios o Área de Enfoque; Resultados del Programa, Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; y Recomendaciones. Es importante precisar que el PP E026, al tener responsabilidades correspondientes a la recaudación e ingresos presupuestarios, tiene la particularidad de recibir recursos financieros a diferencia de otros programas, en los que, entre sus funciones, corresponde la erogación de los mismos establecidos desde el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF). Este PP tiene su fundamento en la Ley de Ingresos de la Federación en la que se busca privilegiar una política de ingresos equitativa y promotora de la competitividad. En virtud de lo anterior, el PP E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales” es un programa con características únicas, por lo que durante el siguiente trabajo se subrayarán algunos elementos que difieren de la metodología de la evaluación de consistencia y resultados, al estar fundamentada, primordialmente, en programas sociales.

Durante el desarrollo del reporte de evaluación, se ha buscado fortalecer el diseño, gestión, consistencia y resultados del programa respetando sus particularidades y la perspectiva brindada por el personal del SAT. Lo anterior no ha afectado ni alterado la estructura descrita en la metodología de la evaluación de consistencia y resultados.

1. Diseño del Programa

1.1 Características del Programa

El PP E026 "Recaudación de las Contribuciones Federales" tiene como principal objetivo contar con una hacienda pública responsable, eficiente y equitativa que promueva el desarrollo en un entorno de estabilidad económica, mediante la recaudación de las contribuciones federales. De acuerdo con el Diagnóstico del Programa Presupuestario E026 (SAT, 2015), el PP se alinea a una de las Metas Nacionales del Plan Nacional de Desarrollo (PND): México Próspero.

De igual manera, el PP E026 se vincula con el Objetivo 2 del Programa Sectorial del SAT, Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2013 – 2018, el cual establece que "para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad" (PRONAFIDE, 2013).

1.2 Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa

1. La necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) La necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población, los usuarios o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.
- d) Se define el bien o servicio que proporciona o produce el programa.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 3

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y • La necesidad no cuenta con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y • La necesidad cuenta con una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y • La necesidad cuenta con dos de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificada la necesidad que busca resolver, y • La necesidad cuenta con todas las características establecidas en la pregunta.

La necesidad a la que va dirigida el PP E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales” está correctamente identificado y definido en su documento de diagnóstico en términos negativos. Asimismo, incluye un árbol de problemas en el que se define como problema central los “insuficientes recursos para financiar el gasto público que favorezca el crecimiento económico”. El documento de diagnóstico identifica dos tipos de poblaciones para el PP E026:

Tabla 1. Poblaciones del Programa E026

Tipo de Poblaciones	Definición
Potencial	Población Económicamente Activa (PEA)
Objetivo	Padrón del Registro Federal de Contribuyentes (RFC ¹)

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información del Sistema de Administración Tributaria (SAT)

De igual manera, se expone que el servicio que proporciona el PP E026 está vinculado al mandato de Ley del SAT, el cual establece que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público, al mismo tiempo que se facilita e incentiva el cumplimiento voluntario de la legislación fiscal y aduanera. De esta manera, se proporcionará una mayor recaudación de ingresos que permitirá soportar el gasto público necesario para satisfacer las demandas sociales de salud, empleo, seguridad y bienestar de la población, para que así, se detone el desarrollo sostenido que el país requiere y alcance su máximo potencial. Finalmente, en el documento de diagnóstico no se define un plazo para su revisión y actualización a mediano o largo plazo; no obstante, se considera vigente en relación con la información que contiene.

2. Existe un diagnóstico de la necesidad que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características de la necesidad.
- b) Cuantificación, características y ubicación territorial de la(s) población(es), usuario(s) o área de enfoque que presenta la necesidad.
- c) El plazo para su revisión y actualización.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 3

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y • El diagnóstico no cuenta con las características establecidas en la pregunta.

¹ El Registro Federal de Contribuyentes (RFC), en lo que se refiere a personas físicas, es una clave alfanumérica que se compone de 13 caracteres. Los dos primeros, generalmente corresponden al apellido paterno, el tercero a la inicial del apellido materno y el cuarto al primer nombre. Le sigue el año de nacimiento, mes y día; los tres últimos dígitos son la homoclave que es asignada por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Éste sirve para evitar claves duplicadas y homónimos. El documento que expide la autoridad es el acuse de inscripción en el RFC con Cédula de Identificación Fiscal (CIF) (CONDUSEF, 2015). Para el caso de las personas morales, la clave alfanumérica se forma también con 13 caracteres, las tres primeras letras son las iniciales de la empresa, los números subsecuentes representan el año, mes y día de la creación de la misma y los últimos tres dígitos significan la homoclave que es asignada por el SAT.

2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y • El diagnóstico cuenta con una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y • El diagnóstico cuenta con dos las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico de la necesidad, y • El diagnóstico cuenta con todas las características establecidas en la pregunta.

El PP E026 cuenta con un documento estratégico de diagnóstico² que define los principales elementos concernientes a la estructuración programática, determinación de líneas de acción, justificación y alineación con la planeación nacional. De acuerdo al estudio específico del anterior documento, se detectó que el Programa tiene problemáticas diversas, las cuales se dilucidan de la siguiente manera:

- Fallas en la legislación fiscal
- Deficiente labor de fiscalización
- Ausencia de una cultura fiscal para el pago de contribuciones
- Fallas en el proceso de administración fiscal
- Alta cartera de créditos
- Legislación compleja
- Padrón de contribuyentes deficiente
- Percepción de los contribuyentes en el pago de impuesto
- Vicios de administración fiscal.

A su vez, los efectos comprenden la evasión, los recursos insuficientes para la inversión productiva, servicios públicos precarios y de mala calidad, desempleo y juicios perdidos. El documento de Diagnóstico sí cuantifica la población objetivo y potencial del Programa a través de los siguientes elementos y caracterizaciones:

- La población potencial a la que se dirige el Programa Presupuestario, se refiere a la Población Económicamente Activa (PEA), la cual asciende, de acuerdo a los indicadores de ocupación y empleo al tercer trimestre de 2015 que proporciona el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a 53,179,919 de personas (INEGI, 2015).
- La población objetivo del Programa la constituye el Padrón de Registro Federal de Contribuyentes (RFC) que asciende, a octubre de 2015, a 51,013,531 contribuyentes, de los cuales 1,774,019 corresponden a personas morales (incluyendo grandes contribuyentes, y la diferencia de 49,239,512 son personas físicas³) (SAT, 2015).

² El documento estratégico de diagnóstico del PP E026 puede ser consultado a través de: http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Reingenieria_Gasto/imagenes/Ventanas/Ramo_6/06E026.pdf

³ La información del Padrón del RFC es actualizada constantemente por el SAT y puede ser consultada a través del siguiente enlace: http://www.sat.gob.mx/cifras_sat/Paginas/inicio.html

Se identificó que el documento de Diagnóstico no subraya cuál es el axioma lógico que presupone una relación entre una causa indirecta y una directa por lo que se recomienda que para el próximo ejercicio de planeación se profundice en este rubro para tener mayor fortaleza en lo que se refiere a las relaciones causales. Tal como se mencionó con anterioridad, el Diagnóstico no define un periodo específico para su revisión y actualización en el mediano o largo plazo; no obstante, se considera vigente en relación con la información que contiene.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico de la necesidad.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico de la necesidad.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico de la necesidad. Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los servicios otorgados a la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población, usuarios o área de enfoque objetivo, y La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico de la necesidad. Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los servicios otorgados a la población, usuarios o área de enfoque objetivo. Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

Efectivamente, existe justificación teórica y empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo. Su intervención consiste en garantizar que el sistema hacendario genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad. Por otro lado, las justificaciones teórica y empírica documentadas del PP E026 se consideran consistentes con el diagnóstico de la necesidad. Existen estudios realizados que demuestran los efectos positivos atribuibles al programa, por ejemplo, la realización de una Evaluación de Procesos realizada al Programa en el año 2012 por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el diseño y publicación del diagnóstico del Programa Presupuestario E026 "Recaudación de las Contribuciones Federales" (SAT, 2015); por los cuales se validan todos los insumos teóricos y empíricos determinados en el presente cuestionamiento.

De la misma manera, el SAT dispone de otros instrumentos documentales que determinan y validan de manera causal y estratégica su funcionamiento, estructuración, alineación y desarrollo; algunos de estos instrumentos son: PESAT en sus ediciones 2007 y 2014, Informes Trimestrales Tributarios y de Gestión del SAT y los Reportes Anuales del Órgano⁴; en este último documento se hace referencia a la función del SAT como recaudador, con base en lo establecido en el PND 2013-2018. Partiendo de ello, se hace mención a la visión estratégica del SAT y se dan estadísticas claras de los objetivos logrados, como el incremento de 44% en el padrón de contribuyentes (informalidad); cierre de la brecha entre el Padrón del RFC y la PEA, así como los incrementos de los ingresos tributarios administrados por el SAT. Adicionalmente en los Informes Trimestrales se realizan comparaciones de acuerdo a los datos que proporciona la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)⁵.

Adicionalmente, cabe mencionar que el SAT tiene una sección especializada donde publica periódicamente documentos académicos donde se puede validar la congruencia teórica sobre elementos estratégicos y conceptos fundamentales sobre recaudación y los mecanismos de intervención que tiene el Programa. En este ámbito, es importante mencionar el reporte realizado por el ITAM en el año 2009⁶ en el que también se puede dilucidar la existencia de recomendaciones y la revisión de experiencias y buenas prácticas a nivel internacional sobre mecanismos administrativos, comparaciones del costo de recaudación de administraciones tributarias de los miembros de la OCDE, modelos para estimar la eficiencia, la eficacia y el impacto de la recaudación, y algunas recomendaciones estratégicas en el rubro; no obstante, tampoco se pudo detectar la estimación de valores teóricos y empíricos que pudieran sustentar la intervención y estructuración del PP E026.

⁴ El Reporte Anual puede consultarse de manera especial a través de: http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Documents/itg2015_t1/Reporte_Anual2014_Retos2015.pdf

⁵ Para mayor información sobre estas comparaciones, se puede consultar el Informe en: http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Documents/itg2014_t3/Informe_Tributario.pdf

⁶ El Reporte puede observarse y consultarse a través de: http://www.sat.gob.mx/administracion_sat/estudios_evasion_fiscal/Documents/I1_2009_efic_reca_def_est_inc_id_eva.pdf

Por último, cabe destacar que el Órgano cuenta también con documentos informativos que se encuentran hospedados en el portal de internet oficial del órgano que dan certidumbre sobre la situación que anteriormente se describe⁷.

1.3 Análisis de la Contribución del Programa a las Metas Nacionales, a Objetivos Sectoriales y/o a los Objetivos Derivados de los Programas Especiales Transversales

4. El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal:

RESPUESTA: Sí; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivos del programa sectorial y/o transversal, y Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta. El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) del programa sectorial y/o transversal.

La existencia del Programa se fundamenta en el PND; Estrategia 4.1.2. "Fortalecer los ingresos del sector público" y PESAT 2014-2018.

De igual manera, en la MIR, se identifica que el Fin del PP E026 es "contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad", el cual está vinculado al Objetivo 2 del PRONAFIDE 2013 – 2018, el cual se justifica "para contribuir a mantener la estabilidad

⁷ Es de especial interés el énfasis que existe institucionalmente para proporcionar información académica y científica sobre aspectos de la dependencia y elementos específicos en materia de recaudación y temas afines. La información está disponible a través de: http://www.sat.gob.mx/administracion_sat/estudios_evasion_fiscal/Paginas/estudios_opiniones.aspx

macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad" (PRONAFIDE, 2013).

5. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial y/o transversal.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial y/o transversal.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y • No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y • Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta. • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos programa sectorial y/o transversal.

El Propósito del Programa determina que "los contribuyentes cuentan con herramientas que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales", está vinculado con el PND; Estrategia 4.1.2. "Fortalecer los ingresos del sector público" y el Objetivo 2 del PRONAFIDE 2013 – 2018, el cual se justifica" para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes

para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad” (PRONAFIDE, 2013).

El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos del SAT, el cual consiste en “aumentar la recaudación promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y de comercio exterior”.

6. ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

La vinculación entre el PND 2013-2018 y el Programa E026 se encuentra en la Meta Nacional IV “México Próspero”. Más específicamente, el Programa se relaciona con la estrategia 4.1.2 “Fortalecer los ingresos del sector público” como medio para generar las condiciones favorables para un desarrollo económico y alcanzar así, un “México Próspero”.

Como se mencionó anteriormente, y en concordancia con las metas y estrategias establecidas en el PND 2013-2018, el Programa E026 se fundamenta en el PRONAFIDE 2013-2018, el cual especifica los objetivos, estrategias y líneas de acción que el Gobierno de la República implementará en los sectores hacendario y financiero para asegurar la disponibilidad de los recursos fiscales y financieros necesarios para el desarrollo de México. Para ello se determinó, entre otros, el Objetivo 2 “Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad” a través del cual se plasma, de igual manera, el fin del Programa E026.

1.4 Análisis de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Potencial y Objetivo

7. Las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico de la necesidad y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y cuantificación.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 2

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y • Las definiciones cuentan con una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y • Las definiciones cuentan con dos de las características establecidas.

3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y • Las definiciones cuentan con tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones, usuarios o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y • Las definiciones cuentan con todas las características establecidas. • Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

En el documento de diagnóstico del PP E026 claramente se define la población potencial y objetivo. No obstante, el diagnóstico no contiene la metodología para la cuantificación, las fuentes de información de donde se derivan las estadísticas y demás información prioritaria y necesaria para monitorear estos aspectos. De igual manera, no se define un plazo para la revisión y cuantificación a pesar de que se sabe que se realiza anualmente, de acuerdo al personal del SAT que fue entrevistado durante el acopio de información de gabinete.

Como se mencionó en la respuesta de la pregunta número 2, las poblaciones que son susceptibles de atención por parte del PP E026 son: Población potencial (53,179,919 millones de personas en 2015) y Población objetivo (51,013,531 millones de personas). Por lo anterior se enfatiza en generar una actualización del diagnóstico programático agregando a la estructura analítica, la determinación metodológica de cómo se calcula y cuantifica, en el PP E026, la población potencial y la población objetivo⁸.

En correspondencia de lo anterior, si la PEA define la población potencial del Programa, se sugiere adicionar la metodología desarrollada por el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) a los documentos de diagnóstico o las herramientas de programación que genere el SAT para la ejecución y la operación del programa⁹; de la misma manera, se sugiere colocar la forma que el SAT define al padrón de contribuyentes a fin de que en los macroprocesos, procesos y subprocesos de arquitectura institucional¹⁰ se puedan dilucidar de mejor manera los diferentes tipos de poblaciones permitiendo así, la determinación y cuantificación, revisión, monitoreo y fuentes de información.

⁸ En sucesivas respuestas se podrán dilucidar las distintas metodologías para la cuantificación de las poblaciones del PP E026.

⁹ INEGI define a la PEA (también conocida como Población Ocupada Global) como el porcentaje o el número de personas que se encuentran empleadas o trabajando (INEGI, 2000). La PEA se refiere a todas las personas en edad de trabajar, o que contaban con una ocupación durante el período de referencia o no contaban con una, pero estaban buscando emplearse con acciones específicas. Al primer grupo se les denomina ocupados y el segundo corresponde a los abiertamente desempleados. La porción de la Población en Edad de Trabajar (PET) que no estaba ocupada ni tampoco estaba en situación de búsqueda en el período de referencia (es decir, que no es PEA) se le denomina Población Económicamente Inactiva (PEI) (INEGI, 2002).

¹⁰ El área de arquitectura institucional en el SAT es la encargada de generar, a través de una herramienta empresarial de gestión y planeación, la conformación de los diferentes procesos que existen institucionalmente mediante la generación de un Marco Integral de Referencia de Procesos.

La realización de esta situación contribuirá a fundamentar dos elementos principales: por un lado, se documentará la forma y la metodología necesaria para determinar ambos tipos de poblaciones y por otro lado, al momento de documentar y establecer los criterios de estimación de las poblaciones, el área de arquitectura institucional tendrá las bases para colocar en los distintos procesos¹¹ la forma, tiempos, mecanismos, metodologías y fuentes de revisión para generar la validación necesaria de este tipo de poblaciones; de implementar esta mejora, la posibilidad de que la cuantificación de las poblaciones que utiliza el PP E026 se desarrolle de una manera más óptima.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los servicios del programa (listado o padrón) o el destino de los recursos y resultado que se pretende obtener que:

- a) Incluya las características de los usuarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de servicios otorgados.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por usuario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuenten con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuentan con una de las características establecidas.
2	• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuentan con dos de las características establecidas.
3	• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuentan con tres de las características establecidas.
4	• La información de los usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuentan con todas las características establecidas.

El PP E026 no cuenta con beneficiarios ya que no es un programa de índole social. Por el contrario, cuenta con usuarios (población objetivo); la cual, como se mencionó anteriormente, está constituida por el Padrón del RFC.

Es importante mencionar que los usuarios del PP E026 cuentan con una clave única, la cual es el RFC que se asigna a cada una de las personas físicas y morales que se registran en el SAT y se dan de alta en el padrón del mismo, la clave que se expide una vez que el usuario se inscribe en el Padrón está compuesta de manera alfanumérica con 13 caracteres, para el caso de las personas físicas; los dos primeros, generalmente corresponden al apellido paterno, el tercero a la inicial del

¹¹ Se sugiere que la estimación de la población objetivo y población potencial sea colocada en la siguiente ruta del Marco de Referencia de Procesos del SAT (la estimación sólo se coloca a nivel proceso y subproceso): 1.0 Identificación del Usuario – 1.1 Inscripción, Actualización y Baja de Usuarios – 1.1.1 Inscripción de usuarios al RFC y 1.1.2 Actualización de usuarios del RFC y 1.2 Medios de Autenticación del Usuario – 1.2.1 Alta de Usuarios en los Medios de Autenticación de Identidad.

apellido materno y el cuarto al primer nombre. Le sigue el año de nacimiento, mes y día; los tres últimos dígitos son la homoclave que es asignada por el SAT para evitar duplicidades entre las personas. En lo que respecta a las personas morales, la clave alfanumérica se forma también con 13 caracteres, las tres primeras letras son las iniciales de la empresa, los números subsecuentes representan el año, mes y día de la creación de la misma y los últimos tres dígitos significan la homoclave que es asignada por el SAT. La clave del RFC es una herramienta que no cambia a través del tiempo y al igual que la Clave Única de Registro de Población (CURP)¹² funciona para identificar a las personas (en este caso, contribuyentes) en las distintas obligaciones ciudadanas y fiscales a nivel federal.

Cabe mencionar que el SAT cuenta con las capacidades técnicas, operativas, virtuales e institucionales para generar los mecanismos necesarios para realizar la depuración y actualización del Padrón del RFC; a nivel dependencia, la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI) es el área encargada de realizar los procesos antes mencionados, se pudo validar que las actividades y funciones de esta área se encuentran consolidadas en su manual de procedimientos y en el Reglamento Interior del SAT (RISAT); estas últimas herramientas permiten dilucidar que el PP E026 cuenta con mecanismos documentados para tal efecto.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus usuarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.

El SAT atiende de manera sustancial e integral a los usuarios de sus servicios y provee lo necesario en materia fiscal, sobre trámites y obligaciones que los contribuyentes (personas físicas y morales) deben cumplir. Los usuarios de ambos elementos (trámites y servicios) se consolidan en el Padrón del RFC, el cual está compuesto por personas físicas y morales a nivel nacional.

Dentro de la operación que realiza el PP E026 se pudo detectar que el mismo no tiene los procedimientos para recolectar información socioeconómica de los beneficiarios de los servicios y trámites que provee el SAT, aunque cabe mencionar que en el Marco de Referencia de Procesos institucional¹³ se pudo detectar que a nivel subprocesos y tareas existe una determinación del tipo de contribuyentes en los que se incluyen las personas físicas, morales, grandes contribuyentes, asociaciones religiosas y régimen fiscal de extranjeros que perciben ingresos en México, todo apegado a la normativa de índole federal. El Programa tiene características distintas y sus objetivos están alineados a la estructuración de la planeación sectorial y nacional; en ningún momento, a pesar de que se presta un servicio a usuarios determinados, se observó la existencia de un mecanismo que

¹² Es un código que se usa como registro individual de todas las personas que viven en el territorio mexicano nacional y los ciudadanos de México que viven en el extranjero. El CURP contiene 18 caracteres de números y letras. En este código se incluyen letras del primer y segundo apellido, letras del primer nombre, la letra que indica el género de la persona y la fecha de nacimiento. Además posee una clave hacia el final cuya función es evitar su duplicación

¹³ 1.0 Identificación del Usuario – 1.1 Inscripción, Actualización y Baja de Usuarios – 1.1.1 Inscripción de usuarios al RFC y 1.1.2 Actualización de usuarios del RFC.

permita medir las variables sobre indicadores socioeconómicos de los usuarios. Aunque se entiende que aquellas personas que comienzan con actividades económicas necesitan cumplir con sus obligaciones fiscales, el órgano sólo puede diferenciarlos de acuerdo a la clasificación de contribuyentes; sin embargo, no existen formatos que deriven en el análisis socioeconómico de los beneficiarios en específico. En lo que concierne a la temporalidad de recolección de información, es importante destacar que el Padrón del RFC se actualiza diariamente ya que cada día se suman más contribuyentes y/o modifican datos de los mismos; la AGCTI y la Administración General de Servicios al Contribuyente (AGSC) realizan, a través de la implementación de sistemas informáticos, este tipo de adecuaciones. La información concerniente sobre el Padrón del RFC es utilizada de manera estratégica ya que el tema de recaudación se considera sensible a la seguridad nacional.

1.5 Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.
2	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.
3	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.
4	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.

En los documentos normativos del PP E026 es posible identificar que el resumen narrativo de la MIR se aplica, interpreta y comprende de manera precisa¹⁴ como se puede observar a continuación:

Tabla 2. Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)¹⁵

Nivel	Objetivo
Fin	Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad
Propósito	Los contribuyentes cuentan con herramientas que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales

¹⁴ Véase Anexo 4 . Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados.

¹⁵ La MIR del PP E026 para el ejercicio fiscal 2014 puede ser descargada a través de las siguientes ligas: http://www.apartados.hacienda.gob.mx/sed/documentos/indicadores/r06_emmmimir.pdf y http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2014/docs/06/r06_mmmimir.pdf

Componente	Facilitación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales otorgada
Actividad 1	Atención a contribuyentes
Actividad 2	Registro de contribuyentes
Actividad 3	Realización de actos de cobranza
Actividad 4	Realización de actos de fiscalización

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información del Sistema de Administración Tributaria

11. ¿El nivel de Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial, o en su caso, el objetivo transversal al cual está alineado?

- Se incluyó en el resumen narrativo del Fin, la siguiente sintaxis: Contribuir + objetivo sectorial u objetivo transversal + mediante o a través + solución al problema (propósito del programa).
- En el caso de que el programa no se pudo alinear a un objetivo sectorial, incluyó el objetivo transversal.

De acuerdo al análisis de la MIR concerniente al PP E026, se puede dilucidar de manera específica que el Fin de la matriz se encuentra alineado al Objetivo 2 del PRONAFIDE¹⁶, el cual; se concibe como el plan sectorial del SAT. De esta manera, el Fin del PP E026 se define de acuerdo a lo siguiente:

“Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad”.

De esta manera, cabe mencionar que la sintaxis del objetivo se estructura parcialmente de acuerdo a lo dispuesto metodológicamente por la narrativa que dicta la SHCP. Esta situación se observa siguiendo la lógica:

Tabla 3. Lógica Narrativa del Fin de la MIR, PP E026

Sintaxis del Fin del Programa E026 Actual			
“Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad”			
Lógica de Sintaxis Según la SHCP			
Inicio de Sintaxis (Verbo en Infinitivo)		Objetivo Sectorial u Objetivo Transversal	Solución del Problema (Propósito del Programa)
Contribuir	+	Con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y fomente la formalidad	Al facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes

¹⁶ Se distingue que el Objetivo 2 del PRONAFIDE es el mismo que se coloca en el nivel del FIN de la MIR del Programa E026.

Sugerencia de Sintaxis del Fin para el Programa E026

“Contribuir con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y fomente la formalidad al facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes”

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SHCP, 2010)

Por lo anterior, se sugiere ampliamente que el Fin del PP E026 se modifique en función a lo presentado por la fila de modificación de estructura de sintaxis presentada en la Tabla 3. De acuerdo a la estructuración metodológica que presenta la Guía para el diseño de la MIR de la SHCP, en la lista de verificación para la construcción de la MIR, en función a la congruencia estipula que el Fin deberá enunciar la contribución del PP en el mediano o largo plazo al logro del objetivo del desarrollo nacional al que impacta (lógica vertical); de la misma manera, la sintaxis del fin deberá corresponder con la fórmula “el qué” (contribuir a un objetivo superior) + “mediante/a través de” + “el cómo” (la solución del problema) (SHCP, 2010).

Por esta razón y en fundamento a las disposiciones legales y estratégicas dispuestas a nivel planeación, se recomienda colocar la sugerencia de sintaxis colocada anteriormente a fin de cumplir con las especificaciones que menciona la SHCP en sus diferentes guías y lineamientos en los que también se incluyen aquellos determinados en el paquete PBR-SED.

12. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Unidad de Medida.
- d) Método de cálculo.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Metas.
- g) Línea base.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal).

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	• Más del 0% y hasta el 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	• Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	• Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

De acuerdo a la intervención realizada a nivel documental, se pudo detectar que el SAT tiene muy bien definidas las fichas técnicas de los indicadores del PP E026; se pudo validar a través de la exposición de datos y formatos que el instrumento de fichas técnicas cuenta con los elementos y características necesarias para corroborar el alcance y limite en la implementación y desarrollo de los indicadores.

Para el caso específico del PP E026, se validó que las fichas técnicas de los indicadores cuentan con los elementos descriptivos necesarios y suficientes para dar plena justificación en materia de exposición de los indicadores del programa. Cabe mencionar que las fichas técnicas, aparte de las características relacionadas en el presente cuestionamiento, cuentan con los siguientes segmentos informativos:

- a) Datos de identificación del indicador: Segmento en el que se describen características como el nombre, dimensión, definición, método de cálculo, tipo de valor de la meta, unidad de medida, desagregación geográfica y frecuencia de medición de los distintos indicadores que se manejan en el PP E026.
- b) Contacto del indicador: Muestra la información del área y servidor público que maneja todo lo relacionado a la construcción y seguimiento del indicador (incluye teléfono institucional, correo electrónico e información del puesto administrativo para su fácil ubicación).
- c) Línea base y parametrización: Se determinan segmentos como la viabilidad de metas, el comportamiento del indicador, la factibilidad de las metas, la disposición de la línea base, valor de línea base, parámetros de semaforización, tipo de valor y los umbrales de la semaforización.
- d) Meta sexenal: Se dilucidan los alcances y límites de cumplimiento en razón al año, el periodo y el valor de la meta absoluta que contribuirá al ejercicio sexenal a nivel federal.
- e) Metas intermedias del sexenio: Son los alcances y límites del indicador en correspondencia al periodo, el valor de la meta y el año determinado a mitad del periodo sexenal.
- f) Metas ciclo presupuestario en curso: Se observa el cumplimiento de un indicador específico de acuerdo a datos de periodo en materia del ciclo presupuestario a correspondiente.
- g) Característica de las variables: Considera las determinantes de las variables como la descripción, el medio de verificación, la unidad de medida, la desagregación geográfica, la frecuencia de medición, el método de recopilación, la fecha de disponibilidad de la variable, etc.

Gracias a la disposición de información del indicador que muestran las fichas técnicas, se puede observar que el SAT tiene perfectamente determinados los formatos requeridos; sin embargo, es importante destacar que en algunos

segmentos de la herramienta, hay características que no se pudieron completar debido a la naturaleza del programa y a las variaciones en la aplicabilidad de la metodología dispuesta por el instrumento. Es así que, en suma a la información proporcionada por las autoridades del SAT y a la disposición analítica del instrumento se pudo constatar que la ficha técnica incluye la información valorada por la pregunta¹⁷.

13. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Más del 0% y hasta el 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

De acuerdo al análisis realizado a la MIR concerniente al PP E026, en correlación al análisis de los “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios 2014¹⁸”, se pudo estipular y determinar lo siguiente:

- a) Todas las metas de los indicadores cuentan con unidad de medida.
- b) Todas las metas de los indicadores están orientados a impulsar el desempeño¹⁹.
- c) El cumplimiento de las metas de los indicadores son factibles teniendo en cuenta los plazos establecidos y los recursos humanos con los que cuenta el SAT. Además, éstos se encuentran alineados a las actividades de planeación anual, lo que brinda certeza en el diseño, gestión y cumplimiento de los mismos.

La intervención documental que se realizó a la MIR del PP E026 dispuso entre otros elementos, que al detalle, su clasificación funcional y los órdenes de la misma (fin, propósito, componente y actividad) guardan una plena estructura y disposición para dirigir óptimamente la operación del Programa. Sin embargo, en algunos

¹⁷ Ver Anexo 5, 6 y 15.

¹⁸ Los lineamientos sobre la MIR pueden ser consultados a través de la siguiente liga: <http://shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/sed/Lineamientos%20MIR%202014.pdf>

¹⁹ Para mayor información y evidencia consultar el Anexo 6.

rangos específicos de la MIR se descubrieron algunas incidencias (a nivel fin y componente), mismas que son valoradas en cuestionamientos subsecuentes.

1.6 Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales.

14. ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No se encontraron coincidencias y complementariedades del PP E026 con otros programas federales dada la naturaleza única del mismo. El PP E026 tiene funciones de recaudación más que de erogación de los recursos asignados; este elemento le permite al Programa tener un carácter único en la Administración Pública Federal (APF). De hecho, la conceptualización y definición del PP E026 determina que éste es el único que tiene como objetivo garantizar un "sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad", mediante las herramientas tributarias y, por lo tanto, no es posible determinar coincidencias ni complementariedades.

Cabe mencionar que en el documento de diagnóstico del PP E026 se determina de manera específica en el segmento II. Justificación y Alineación, Inciso a. Justificación, que existe una fusión entre el PP G025 "Recaudación y fiscalización"²⁰ con el PP E026 ya que corresponden a una misma actividad, relativa a las funciones de recaudación y fiscalización, lo cual permite agrupar en un sola dependencia la captación de recursos provenientes de ingresos tributarios, lo cual facilita su administración (SAT, 2015). Por esta situación, valdría argumentar que el PP E026 tuvo una sola complementariedad y coincidencia con el PP G025; sin embargo, al fusionarse el tema de la recaudación en un solo ámbito programático teniendo como UR al SAT, el PP E026 no presenta más esta circunstancia.

El PP E026 tiene operaciones fundamentales, únicas y de seguridad nacional para la APF. La recaudación, propósito fundamental de este programa, no tiene los mismos elementos de definición que se aplican a otros programas de la APF; por esta razón, es que adicionalmente no existen coincidencias relativas con otros programas federales. En otras palabras, el PP E026 registra y genera los ingresos económicos del país a través de brindar servicios que faciliten y promuevan el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, y a través de recaudación secundaria; por esta razón significativa, no hay complementariedades ni coincidencias. El PP E026 es un programa único y de importancia estratégica para el gobierno federal.

²⁰ El PP G025 "Recaudación y fiscalización" compete al ramo 16-Medio Ambiente Y Recursos Naturales, la UR del programa es la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA-B00) y su objetivo es: Contribuir a fortalecer la gestión integral y sustentable del agua, garantizando su acceso a la población y a los ecosistemas mediante la implementación de instrumentos que permitan incrementar la eficacia recaudatoria del sistema tributario en materia de aguas nacionales y sus bienes públicos inherentes. Para mayor información con respecto a este programa, consultar: <https://www.sistemas.hacienda.gob.mx/ptpsed/datosProgramaLlave.do?id=16G025>

2. Planeación y Orientación a Resultados del Programa

2.1 Instrumentos de planeación

15. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- Contempla el mediano y/o largo plazo.
- Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	• El plan estratégico tiene una de las características establecidas.
2	• El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.
3	• El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.
4	• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) cuenta desde el año 2007 con un plan estratégico institucional (PESAT)²¹, este instrumento se ha desarrollado de acuerdo a los parámetros dictados por el proceso de modernización que se instauró en la Administración Pública Federal (APF) desde el año 2003; el plan estratégico genera una dimensión de las acciones a corto, mediano y largo plazo, así como los programas operativos de cada una de las unidades administrativas en las que se incluyen los indicadores de cumplimiento respectivo. De acuerdo al análisis de esta herramienta, se pudo dilucidar que el plan estratégico proporciona un sistema de evaluación del desempeño de dichas unidades; el sistema observa al SAT como unidad central, las administraciones locales en el territorio nacional y el proceso de control y despacho aduanero. Hasta el año 2015, el SAT ha elaborado dos herramientas:

Tabla 4. Descripción PESAT 2007-2012

PESAT 2007-2012
El documento plasma los principales retos e iniciativas a mediano plazo durante la vigencia operativa contenida en un ciclo 6 años. El objetivo fundamental del PESAT 2007-2012 es recaudar las contribuciones federales y controlar la entrada y salida de mercancías del territorio nacional, garantizando la correcta aplicación de la legislación y promoviendo el cumplimiento voluntario y oportuno (SAT, 2007).

²¹ Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria (PESAT).

Objetivos

- Facilitar y motivar el cumplimiento voluntario.
- Combatir la evasión, el contrabando y la informalidad.
- Incrementar la eficiencia de la administración tributaria.
- Contar con una organización integrada, que sea reconocida por su capacidad, ética y compromiso.

Indicadores Generales

- Obtener un crecimiento por eficiencia recaudatoria de Ingresos Tributarios Administrados por el SAT en 1% con relación al PIB durante los próximos 5 años.
- Acelerar la tendencia en la reducción de la evasión, con el objetivo de llegar al año 2012 al nivel de 15% del potencial recaudatorio. El último estudio disponible arroja una evasión de 27% en 2004.
- Alcanzar un costo de recaudación no mayor de 0.0090 pesos por peso recaudado en 2012; al cierre de 2006, el costo fue de 0.0106 pesos.
- Mantener la tendencia a la baja en la percepción del contribuyente sobre el nivel de corrupción en el SAT, y lograr que el Índice General de Percepción de la Corrupción pase de 30% —obtenido en 2006— a 20% al cierre de 2012.
- Lograr dar continuidad a los resultados positivos en la percepción de la Imagen General de la Administración Tributaria y colocarla en 85%; al cierre de 2006 fue cercana a 80%.

Ciclo Tributario	Ciclo de Comercio Exterior	Indicadores Estratégicos de Resultados
• Eficiencia recaudatoria 2007-2012.		1% del PIB
• Percepción de corrupción.		Del 30% al 20%
• Percepción de facilidad en el cumplimiento de obligaciones. • Percepción de riesgo del no cumplimiento. • Certificación del ciclo del capital humano.		Indicadores nuevos ²²
• Calificación de servicios del SAT.		Del 79% al 85%
• Evaluación contra indicadores internacionales.		Indicador nuevo ²³

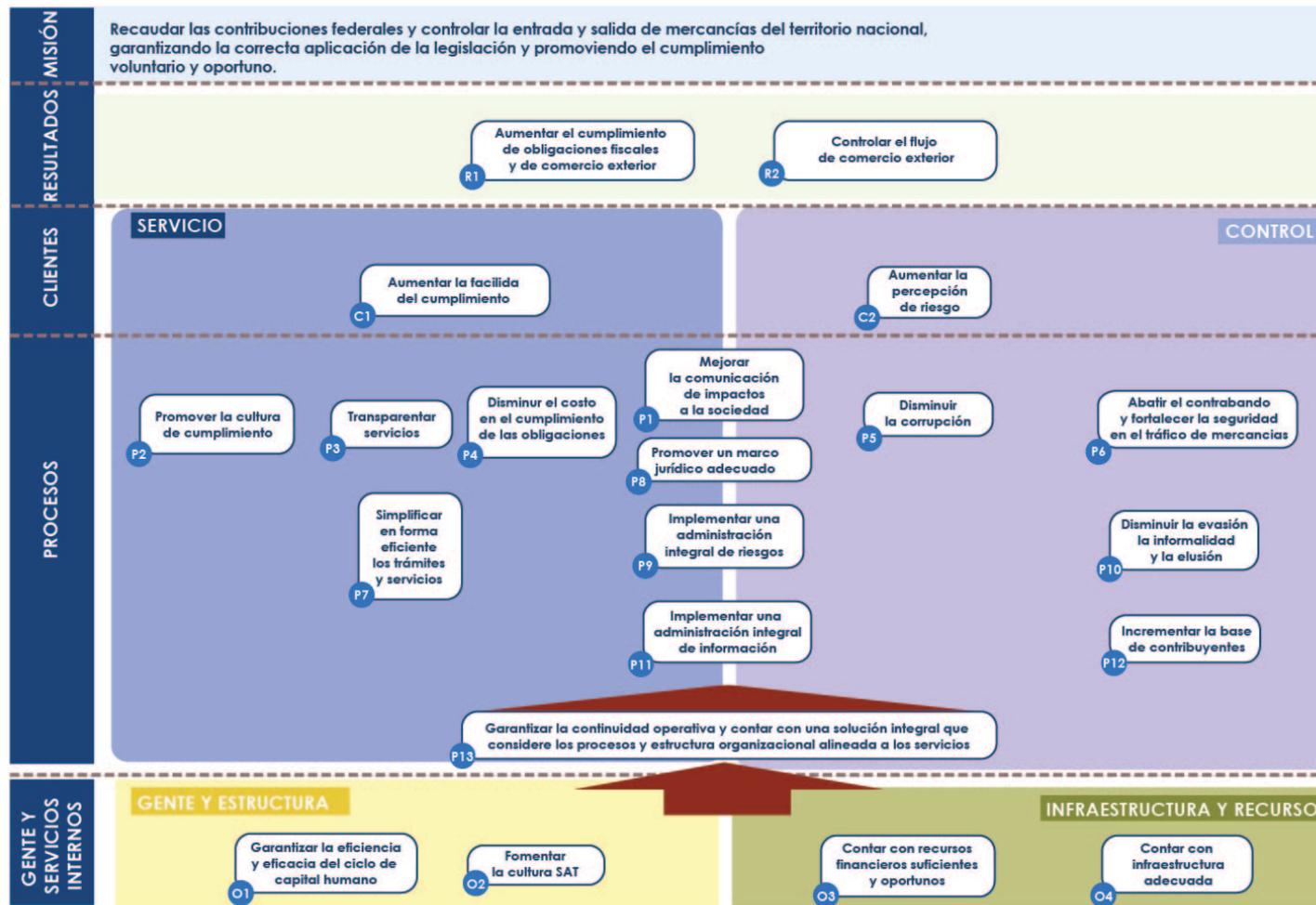
FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SAT, 2007)

En función a los objetivos e indicadores consagrados en el PESAT 2007-2012, se puede inferir un mapa estratégico con el cual se determinan a nivel de procesos y resultados la misión del SAT de acuerdo al periodo de implementación del plan. La Figura 1 determina este planteamiento.

²² Se consideraron indicadores nuevos para el ciclo 2007-2012.

²³ Considerado nuevo para el ciclo 2007-2012.

Figura 1. Mapa Estratégico. PESAT 2007-2012



FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SAT, 2007)

Tabla 5. Descripción PESAT 2014-2018

PESAT 2014-2018	
Este documento plantea como misión esencial del SAT, recaudar los recursos tributarios y aduaneros que la Ley prevé, dotando al contribuyente de las herramientas necesarias que faciliten el cumplimiento voluntario. Se insta a fortalecer a la institución promoviendo el cumplimiento voluntario de los contribuyentes a través de procesos simples.	
Objetivo Estratégico	Indicador
1. Aumentar la recaudación promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y de comercio exterior.	Recaudación total respecto de Producto Interno Bruto (PIB).
	Porcentaje de la Población Económicamente Activa (PEA).
	Porcentaje de cumplimiento de las personas morales que declararon sus impuestos.
2. Cumplir es fácil.	Percepción sobre la facilidad del cumplimiento.
	Percepción de contribuyentes sobre la facilidad de los trámites relacionados con comercio exterior.
	Evaluación general sobre el servicio de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCEM ²⁴).
3. Conviene autocorregirse rápidamente.	Tiempo promedio de la autocorrección.
4. Facilitar el cumplimiento con medios dispuestos por el SAT.	Conocimiento de los contribuyentes sobre los medios que ofrece el SAT para cumplir.
	Tiempo promedio para realizar el pago de las obligaciones fiscales (personas físicas y morales).
5. Facilitar el comercio exterior.	Número promedio de días requeridos para importar bienes.
	Tiempo promedio para realizar inspecciones físicas para importaciones y exportaciones.

²⁴ De acuerdo al Decreto Presidencial del 14 de enero de 2011, también es conocida como Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior.

	Detección <i>a priori</i> , de conductas de riesgo. Tiempo promedio en el despacho aduanero. Usabilidad VUCEM. Tiempo promedio en los trámites VUCEM.
6. Generar oportunidades para una pronta autocorrección.	Porcentaje de acuerdos conclusivos firmados. Eficacia de la autocorrección. Liquidaciones generadas a partir de la determinación presuntiva de utilidad de acuerdo con el artículo 58 del Código Fiscal de la Federación (CFF).
7. Presencia fiscal personalizada y preventiva	Porcentaje de contribuyentes autocorregidos previo al inicio de una auditoría. Porcentaje de grandes contribuyentes con acompañamiento. Porcentaje de grandes contribuyentes que hacen consultas.
8. Facilitar la comunicación institucional.	Calidad en la información Influencia en la comunidad SAT. Percepción de los medios internos de comunicación.
9. Fortalecer la capacidad de detección.	Eficacia de la detección. Detección de empresas que efectúan operaciones simuladas. Revisiones con incidencias en el reconocimiento de mercancía de carga.
10. Reacción inmediata en actos de control	Tiempo promedio que pasa entre un error u omisión presumido y el acto de control. Porcentaje de auditorías iniciadas el mismo año que se detecta la irregularidad.
11. Contundencia cuando hay adeudos fiscales.	Recuperación de la cartera reciente. Recuperación de la cartera total. Recuperación de la cartera controvertida.

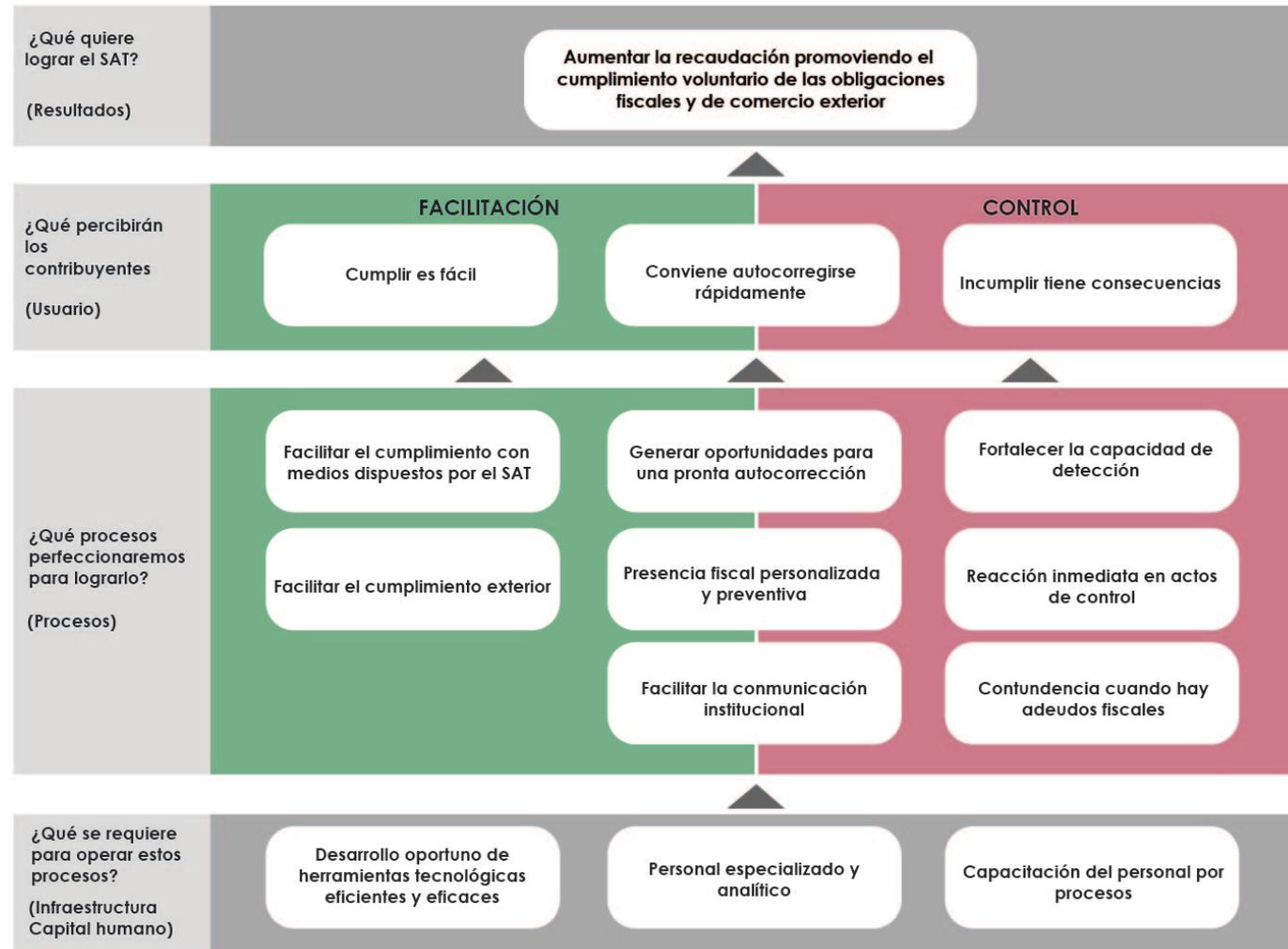
12. Desarrollo oportuno de herramientas tecnológicas eficientes y eficaces.	Cumplimiento del desarrollo de soluciones tecnológicas.
	Eficacia del desarrollo de soluciones tecnológicas.
	Percepción del usuario sobre la capacidad de respuesta.
13. Personal especializado y analítico.	Porcentaje de personal en puestos estratégicos certificado en competencia técnica.
14. Capacitación del personal por procesos.	Porcentaje de personas que aprobaron acciones formativas en temas de procesos clave.

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SAT, 2014)

El PESAT se define como un documento funcional que desarrolla los esfuerzos institucionales con una visión estratégica y operativa; en las dos versiones que ha generado el SAT, como Unidad Responsable (UR) del PP E026, se encuentran constatadas las acciones alineadas hacia el logro de sus objetivos estratégicos y de la delimitación de indicadores correspondientes.

El marco de referencia del PESAT se encuentra en el PND 2013-2018, que de acuerdo con la Ley de Planeación, todo programa sectorial, especial, institucional y regional de acciones de gobierno, deberán mantener congruencia con dicho Plan. De esta manera, el PND estableció la Estrategia 4.1.2. "Fortalecer los ingresos del sector público" como medio para generar las condiciones favorables para un desarrollo económico y alcanzar así, un "México Próspero". En concordancia con las metas y estrategias establecidos en el PND 2013-2018, el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2013-2018 especifica los objetivos, estrategias y líneas de acción que el Gobierno de la República implementará en los sectores hacendario y financiero para asegurar la disponibilidad de los recursos fiscales y financieros necesarios para el desarrollo de México. Para ello se determinó, entre otros, el Objetivo 2 "Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad" a través del cual se plasma la necesidad de que el sistema hacendario genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y políticas de crecimiento y desarrollo del país, teniendo como base un marco tributario simple y progresivo que aliente en todo momento la formalidad. Asimismo, el PESAT 2014-2018 contribuye a la construcción de un sistema fiscal más justo, más progresivo y más simple, principio que acompañó a la aprobación de la Reforma Hacendaria por parte del H. Congreso de la Unión en el mes de diciembre de 2013 (SAT, 2014). La alineación entre resultados, estrategias y metas del PESAT se demuestra en la figura 2.

Figura 2. Mapa Estratégico. PESAT 2014-2018



FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SAT, 2014)

16. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

RESPUESTA: NO; SIN NIVEL

Nivel	Criterios
1	• Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.
2	• Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.
3	• Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.
4	• Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Durante las intervenciones de acopio de información estratégica del Programa E026 se pudo constatar que el mismo no cuenta con planes anuales de trabajo. Cabe mencionar que en algunas áreas del SAT si existen estos documentos, estas herramientas de planeación sirven para fijar el rumbo de las tareas a desarrollar durante un ejercicio fiscal; no obstante, para el caso particular del PP E026, se constató su inexistencia.

Aunque el Programa no tiene planes de trabajo anuales, el SAT cuenta con informes anuales de labores en los que se da una relación de las actividades de las unidades administrativas de la dependencia. Adicionalmente el SAT, publica trimestralmente los avances en materia recaudatoria, aduanera y de fiscalización en los Informes Tributarios y de Gestión y un Reporte Anual y de Retos para el ejercicio siguiente. Además, el SAT nutre de información a los Informes trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública de la SHCP. Se evidenció que, a pesar de la falta de un plan de trabajo anual, los responsables del Programa conocen los procedimientos para la ejecución de los principales procesos y las metas que se pretenden alcanzar. Dado lo anterior, se sugiere la elaboración de un documento estratégico del Programa donde se puntualice el plan de trabajo a seguir, se establezcan acciones, objetivos y metas.

De acuerdo con la SHCP, el plan de trabajo es una herramienta estratégica de planeación que funciona para la definición y puesta en funcionamiento de un programa en correspondencia al establecimiento de objetivos, procesos y responsables. Para generar el plan es necesario detallar los insumos requeridos para la implementación del mismo (recursos financieros, humanos y materiales), participantes, responsables, tiempos de dedicación, indicadores, instrucciones de operación, coordinación interinstitucional, multisectorial o entre áreas, con la

finalidad de generar un adecuado desarrollo del proceso. De la misma manera, el plan de trabajo debe materializarse a fin de que se puedan comunicar de manera horizontal y vertical todas las actividades, objetivos y estrategias para asegurar el entendimiento institucional y del personal que estará a cargo de la operación. Por último, la vinculación de los directivos de primer nivel (administradores, subadministradores, etc.) deben reafirmar la seriedad y la necesidad de contar con esta herramienta. Esta situación permite un sistema de responsabilidades para el cumplimiento del mismo (SHCP, 2010¹).

2.2 De la Orientación hacia Resultados y Esquemas o Procesos de Evaluación

17. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, administradores y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.
2	• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene dos de las características establecidas.
3	• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.
4	• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

En el año 2012, el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) realizó al PP E026 la primera evaluación externa en materia de procesos²⁵; el documento se fundamentó en los parámetros de evaluación dictados por la SHCP, la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el CONEVAL a fin de contribuir a la mejora en la gestión, planeación estratégica y la operación presupuestaria de los programas de índole federal. El análisis fundamental de este documento delimitó los siguientes hallazgos:

1. La evaluación de procesos, de acuerdo a la metodología dictada por la SHCP, SFP y el CONEVAL, no se adapta a la estructuración programática del PP E026 ya que éste último no es un programa de índole social, razón por la

²⁵ "Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012", 14 Noviembre de 2012.

cual, el objeto de la evaluación se concentra únicamente en la operación del mismo.

2. El objetivo del PP E026 consiste en “Contar con una hacienda pública responsable, eficiente y equitativa que promueva el desarrollo en un entorno de estabilidad económica, mediante la recaudación de las contribuciones federales” (INAP, 2012).
3. En todo momento, el PP E026 cumple con la normatividad federal en materia de procesos, con los reglamentos internos, la arquitectura institucional del SAT y manuales administrativos y de operación adicionales.
4. Las actividades principales del PP E026 se sustentan en cinco elementos: (a) atención al contribuyente, (b) registro de contribuyentes, (c) realizar actos de fiscalización, (d) hacer actos de cobranza y (e) realizar la defensa del interés fiscal.
5. De acuerdo a la evaluación realizada por el INAP, se identificaron 20 procesos en el SAT, de los cuales, la totalidad obtuvo calificaciones altas en sus características; por esta razón, los procesos del SAT son considerados adecuados, eficaces y suficientes.
6. De los 20 procesos identificados por la evaluación, 13 de ellos no requirieron recomendaciones adicionales; solamente siete procesos mostraron Aspectos Susceptibles de Mejora²⁶ (ASM)²⁷, los niveles de atención de estos procesos se consolidaron en una urgencia media y baja.

Tabla 6. Niveles de Atención de Procesos del SAT. Año 2012

Procesos	Bases de Recomendación		Riesgo Interno	Nivel de Atención
	Razones de la Recomendación	Relevancia del Proceso	Nivel de Riesgo	Urgencia
Ejecución	Domicilio Fiscal	40%	30%	Media
Juicio Contencioso Administrativo	Falta Personal	60%	20%	Media
Atención al Contribuyente	Servicio Social	30%	20%	Baja
Desarrollo y Conclusión de Auditorías	Servicio Social	45%	20%	Baja

²⁶ De acuerdo a la SHCP, los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) son los compromisos que asumen las dependencias y entidades para introducir mejoras en un Programa Presupuestario, con base en los hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en una evaluación externa. Los ASM pueden ser atendidos con base en las recomendaciones y sugerencias señaladas por el evaluador externo, las cuales son consensuadas con los ejecutores del gasto (SHCP, 2014).

²⁷ A pesar de que la evaluación de procesos evidenció en sus resultados estratégicos siete ASM generales para el PP E026, cuatro de ellos fueron persistentes en la lógica operacional del SAT. La Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP validó esta situación a través de una herramienta de matriz de monitoreo de ASM gestionada internamente por el SAT. En la respuesta a la pregunta número 18 se demuestra el seguimiento puntual de los cuatro ASM.

Procesos	Bases de Recomendación		Riesgo Interno	Nivel de Atención
	Razones de la Recomendación	Relevancia del Proceso	Nivel de Riesgo	Urgencia
Inventario de Créditos	Servicio Social	15%	20%	Baja
Notificación y Verificación	Logística	5%	10%	Baja

FUENTE: (INAP, 2012)

La evaluación determinó que el SAT debería tomar en cuenta 10 recomendaciones adicionales para mejorar los procesos administrativos y solventar los ASM en el corto y mediano plazo para el correcto funcionamiento del PP E026; estas recomendaciones fueron: (a) mejorar el proceso de definición y establecimiento de metas, (b) equilibrar la operación a nivel administración local para balancear actividades y capital humano, (c) implementar proyectos de innovación y de reingeniería de procesos, (d) mejorar el modelo de gestión a nivel local tomando en cuenta el contexto y las características de operación por administración local, (e) ampliar mecanismos de capacitación, (f) impulsar campañas de concientización hacia el contribuyente, (g) fomentar un programa de estímulos por resultados, (h) consolidar la infraestructura tecnológica, (i) promover la certificación de procesos relacionados a usuarios directos, y (j) fortalecer la operación a fin de mejorar el mantenimiento a la infraestructura tecnológica y operativa del SAT.

La implementación de esta evaluación externa de procesos permitió definir la orientación hacia resultados que debería generar el SAT. De acuerdo al seguimiento de esta situación, se ha validado que el órgano ha desarrollado los mecanismos necesarios, operativos y de toma de decisión, para la gestión, optimización, mejoramiento y fortalecimiento de los diferentes ASM que fueron catalogados en la evaluación realizada. Durante los años posteriores a la intervención de evaluación, se consolidaron los procesos institucionales y se mejoró en mayor medida la operatividad de la institución gracias al seguimiento puntual de las recomendaciones y la resolución de hallazgos a nivel estratégico y operativo. Bajo este esquema, la evaluación externa ha permitido desarrollar los siguientes elementos:

1. La toma de decisiones a nivel institucional se ha basado, en mayor medida, en las recomendaciones generadas en un principio por la evaluación externa de procesos al PP E026 del año 2012 y en otros documentos de monitoreo interno.
2. El procedimiento administrativo institucional contiene de manera sistematizada a los procesos estratégicos que se desarrollan en el órgano; por ello, la sinergia que guarda la estructuración de procesos y su desenvolvimiento operativo se encuentra fundamentada en el PESAT 2014-2018 así como en la Normateca Interna del Servicio de Administración Tributaria (NISAT), la cual contiene los manuales de procedimientos de

diferentes áreas internas del SAT, así como guías técnicas para elaborar manuales administrativos, manuales para la operación y control de procesos, estatutos, manuales de organización, disposiciones reglamentarias y resúmenes normativos. De esta manera, a través de estos documentos se han institucionalizado el procedimiento y los procesos en el SAT²⁸.

3. Tanto el PESAT 2012-2018 como los documentos contenidos en la NISAT son elementos estratégicos y funcionales que contribuyen a mejorar la gestión, la operatividad y la guía del órgano hacia la maximización de resultados a nivel institucional.
4. El PESAT y los demás documentos, especialmente los manuales de organización de las diferentes áreas de la institución, permiten que de manera consensada, intersectorial y multisectorial se promueva la participación de diferentes servidores públicos del orden federal para el seguimiento de resultados, la evaluación y la optimización de la operación en el SAT. Los documentos que han sido mencionados anteriormente permiten el establecimiento de funciones que motivan la asignación de tareas entre servidores públicos promoviendo el consenso, principalmente en el área de planeación y evaluación del SAT²⁹.

La mayor parte de estas aseveraciones se verifican mediante un instrumento de seguimiento interno generada por la Administración de Planeación y Proyectos del SAT. En este instrumento se puede validar la cantidad de ASM derivados de la evaluación externa de procesos y de otros mecanismos de monitoreo que han sido aplicados al órgano. Por último, cabe mencionar como se explica en la pregunta número 15, que aunque el PP E026 no cuenta con un plan estratégico para determinar sus acciones, operaciones e indicadores; el PESAT funciona a nivel de UR como el mecanismo que engloba todos los parámetros de definición de objetivos, estrategias y elementos de evaluación para el PP en mención.

18. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos, institucionales, interinstitucionales e intergubernamentales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

²⁸ El SAT tiene dos sitios electrónicos que sustentan a la normateca interna; una de ellas se encuentra en el portal oficial de la dependencia y es de uso público, el otro sitio es de uso interno y se accede desde la aplicación de intranet oficial. Para efectos de esta evaluación, la NISAT se entiende al sitio de legislación y normatividad aplicable para el órgano en el año 2015 cuya ruta de acceso es: http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/normatividad/Paginas/default.aspx

²⁹ Cabe mencionar que, aunque la estipulación de consenso entre las diferentes administraciones y áreas del SAT se encuentren perfectamente estipuladas, la operación de este tipo de actividades, por la cantidad de trabajo y el ámbito de competencia, no siempre se realiza de manera precisa. Durante la labor de intervención de la presente evaluación se notó que la Administración General de Administración (AGP) realiza este tipo de acciones con un alto nivel de eficacia; por ello, se constata a nivel de implementación que en el órgano se utilizan mecanismos para la creación de consensos entre áreas y personal administrativo.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
2	<ul style="list-style-type: none"> Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
3	<ul style="list-style-type: none"> Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
4	<ul style="list-style-type: none"> Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

Como se mencionó en la pregunta número 17, la Administración de Planeación y Proyectos del SAT completó un mecanismo para el seguimiento a los ASM³⁰ que posiciona elementos específicos sobre las situaciones de mejora que deben ser atendidas por la UR del PP, todo ello; en correspondencia a lo estipulado en materia de seguimiento por la Subsecretaría de Egresos y la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP. Los ASM fueron principalmente consolidados en función de los resultados presentados por la evaluación de procesos que realizó el INAP al SAT en el año 2012. De acuerdo a lo anterior, se posicionaron cuatro ASM³¹ en un mecanismo que refleja su lógica de organización:

Tabla 7. ASM en Función a la Matriz de Monitoreo del PP E026

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Coordinadora	Área Responsable
1	Problema de ubicación de domicilio fiscal del proceso de "Ejecución"	Contar con interoperabilidad con el servicio de Identificación del Contribuyente (IDC), así como con otras fuentes de información	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS) Administración Central de Planeación de Proyectos (ACPP)	Administración General de Recaudación (AGR)

³⁰ Con el objetivo de establecer un proceso para dar seguimiento a los ASM y articular los resultados de las evaluaciones externas a los PP en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), la SHCP, la SFP y el CONEVAL emitieron en el mes de octubre de 2008, la primera versión del "Mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de los informes y evaluaciones externas a programas federales" (Mecanismo), el cual se ha actualizado en dos ocasiones, emitiéndose en marzo de 2011 el vigente.

³¹ Compendiados en el Anexo F de la Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012-E026.

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Coordinadora	Área Responsable
2	Se requiere más personal calificado del Proceso "Juicio Contencioso Administrativo"	Ajustar y actualizar el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ, a fin de promover la participación en acciones formativas concernientes a la Especialidad Procesal (Módulo de Contencioso) del Programa de Especialidades SAT.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS)	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS)
			Administración Central de Planeación de Proyectos (ACPP)	Administración Central del Ciclo de Capital Humano (ACCCH)
3	Mejorar la Eficiencia Referente a la Logística del Proceso de "Notificación y Verificación"	Realizar la evaluación del desempeño y efectividad del proceso de la gestión de notificación y verificación, mediante dos indicadores: Cumplimiento a los niveles de servicio y proporción de créditos notificados vs. créditos notificables. Implementar el proyecto de Notificación Electrónica, mediante el cual se realizará el envío de las notificaciones a los contribuyentes.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS)	Administración General de Recaudación (AGR)
			Administración Central de Planeación de Proyectos (ACPP)	Administración Central de Notificación (ACN) Administración Central de Planeación y Estrategias de Cobro (ACPEC)
4	Ampliar los Mecanismos de Capacitación	Ajustar y actualizar el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ, a fin de promover e incrementar las acciones formativas impartidas por medios virtuales.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS)	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS)
			Administración Central de Planeación y Proyectos (ACPP)	Administración Central del Ciclo de Capital Humano (ACCCH)

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SHCP, 2015)

El Mecanismo para el seguimiento a los ASM fue presentado a la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP y de acuerdo al seguimiento que realizó esta área, se determinó que los cuatros ASM fueron solventados en su totalidad (100%) en un periodo de tres ejercicios fiscales a partir de la publicación de la evaluación externa de procesos efectuada al SAT en el año 2012³².

³² En el Anexo 8: Avance de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora se concentra toda la información de seguimiento y cumplimiento de los ASM del Programa E026.

Tabla 8. Cumplimiento de los ASM. PP E026

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Fecha de Cumplimiento del ASM (De acuerdo al mecanismo presentado a la SHCP)		
1	Problema de ubicación de domicilio fiscal del proceso de "Ejecución"	15 de diciembre de 2014		
2	Se requiere más personal calificado del Proceso "Juicio Contencioso Administrativo"	30 de abril de 2014		
3	Mejorar la Eficiencia Referente a la Logística del Proceso de "Notificación y Verificación"	El cumplimiento de este ASM se generó en función a resultados particularizados, razón la cual, las fechas de cumplimiento varían una de otras.		
		Dar seguimiento para garantizar la efectividad del proceso de notificación	Reducir tiempos de notificación y verificación	Reducción de tiempos de notificación de actos administrativos y costos en el traslado físico del personal de diligenciación con los documentos al domicilio fiscal del contribuyente Uso de tecnología digital a través de la página de internet del SAT
		31 de agosto de 2013	7 de marzo de 2014	20 de marzo de 2015
4	Ampliar los Mecanismos de Capacitación	30 de abril de 2014		

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SHCP, 2015)

Con esta situación se justifica que el PP E026 ha cumplido con las recomendaciones necesarias planteadas en la evaluación externa de procesos, situación que confirma la disposición institucional por la mejora y la orientación hacia mejores estándares de desempeño.

19. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

De acuerdo a la interpretación del mecanismo para el seguimiento a los ASM del PP E026³³ se puede determinar que todos los ASM han sido solventados en un periodo de 3 años a partir de la publicación de los resultados estratégicos de la evaluación externa de procesos que generó el INAP en el año 2012. En este sentido, de acuerdo al instrumento de monitoreo que ha elaborado el SAT se puede dilucidar que durante ese periodo, se han logrado los resultados establecidos, en parte al seguimiento que le han dado las áreas responsables de los ASM y de los recursos que a nivel central se han dispuesto para subsanar los errores delimitados en la evaluación de procesos. La siguiente tabla demuestra el nivel de cumplimiento de los ASM del PP E026:

Tabla 9. Nivel de Cumplimiento de los ASM. PP E026

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Resultados esperados	Avance
1	Problema de ubicación de domicilio fiscal del proceso de "Ejecución"	Tener un conocimiento global del contribuyente para tomar decisiones precisas sobre las acciones de cobranza	100%
2	Se requiere más personal calificado del Proceso "Juicio Contencioso Administrativo"	92% de cumplimiento en el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para la Administración General Jurídica (AGJ)	100%
3	Mejorar la Eficiencia Referente a la Logística del Proceso de "Notificación y Verificación"	Dar seguimiento para garantizar la efectividad del proceso de notificación.	En proceso de cancelación ³⁴
		Reducir tiempos de notificación y verificación, considerando que será menor la carga laboral.	100%
		Reducción de tiempos de notificación de actos administrativos y costos en el traslado físico del personal de diligenciación con los documentos al domicilio fiscal del contribuyente, así como el uso de tecnología digital a través de la página de internet del SAT.	100%

³³ Ver Anexo 8 y Tabla 8.

³⁴ Se modificó su alcance derivado de la Reforma Fiscal 2014 y se sustituyó por el Módulo de Notificación Electrónico (SIAT NyV).

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Resultados esperados	Avance
4	Ampliar los Mecanismos de Capacitación	92% de cumplimiento en el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ.	100%

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SHCP, 2015)

Durante el segundo semestre del año 2014, los primeros ASM solventados en su totalidad fueron: (ASM 2) Se requiere más personal calificado del Proceso "Juicio Contencioso Administrativo" y (ASM 4) Ampliar los Mecanismos de Capacitación; durante el segundo semestre del mismo año se constató el cumplimiento del (ASM 1) Problema de ubicación de domicilio fiscal del proceso de "Ejecución". Debido a las complicaciones estructurales y a las necesidades informáticas que implicó el desarrollo de soluciones del (ASM 3), el cumplimiento de éste se dio en el primer semestre del año 2015; por esta situación, la estructura de soluciones de los ASM correspondiente al PP E026 que implementó el SAT cumple con la disposición de realizarlos en menos de tres años, con ello se establece un logro total de los resultados y elementos programáticos.

20. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

Una vez que la totalidad de ASM que fueron evidenciados por la evaluación externa de procesos del PP E026 han sido solventados en el plazo que determina la SHCP (tres años), y en función a los resultados del mecanismo de seguimiento que ha reportado el SAT, se puede asegurar que todas las recomendaciones que surgieron para el proceso de mejora del Programa han sido positivamente atendidas y resueltas. No existe ningún ASM o recomendación, que hasta el segundo semestre del año 2015, no haya sido atendido de acuerdo a la lógica dispuesta normativamente y ante los parámetros de la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP.

Cabe mencionar que los resultados 1 ("Reducir tiempos de notificación y verificación, considerando que será menor la carga laboral") y 2 ("Reducción de tiempos de notificación de actos administrativos y costos en el traslado físico del personal de diligenciación con los documentos al domicilio fiscal del contribuyente, así como el uso de tecnología digital a través de la página de internet del SAT") del ASM 3 aparecen en el mecanismo de seguimiento con algunas observaciones específicas:

- Resultado 1 (ASM 3): Derivado de los resultados en la integración aplicativo, arquitectura y firmado de documentos durante la fase de implementación así como del impacto de la reforma fiscal 2014, se determinó dar continuidad y atención a la necesidad del servicio de notificación, a través del proyecto SIAT³⁵ NyV, por lo cual se encuentra en proceso de cancelación.

³⁵ Portal de Trámites y Servicios a Contribuyentes-SAT.

- Resultado 2 (ASM 3): El producto de seguimiento determina que existe el estado “en proceso de cancelación”, esto no significa que este elemento no haya sido solventado de manera fidedigna, sino que ya se ha cumplido y debido a elementos de arquitectura institucional y por las características de actualización del sistema informático se encuentra en esta situación³⁶. La intención de dicho ASM era generar un sistema de notificaciones electrónicas denominado (NyV SIOS), para hacer más eficiente el proceso de comunicación con los contribuyentes. Hasta 2013 ese sistema estaba en desarrollo por parte del área de tecnologías de la información del SAT, pero con la entrada en vigor de la Reforma Hacendaria de 2013, se incorporó por ley la necesidad de contar con un sistema de comunicación similar al que se tenía en desarrollo. Este nuevo sistema es el Buzón Tributario y su desarrollo se incluyó en el sistema denominado SIAT NyV. El desarrollo fue concluido el 20 de marzo de 2015, y será el vehículo de comunicación del contribuyente con la autoridad donde podrá realizar trámites, recibir mensajes en relación con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, y recibir notificaciones electrónicas. Este nuevo sistema supera en gran medida al desarrollo previsto anteriormente por lo que el Producto “Modulo de Notificación Electrónica (NyV SIOS) se canceló definitivamente con fecha 23 de noviembre del año 2015³⁷.

Por último se ha podido comprobar que en casos especiales, consolidados en el mecanismo de seguimiento, el resultado en materia de cumplimiento del ASM ha sido superado incluso por mayor porcentaje del que se tenía establecido previamente. Esta situación nuevamente valida la coordinación y el compromiso institucional para mejorar el desempeño de la UR en correspondencia a los elementos programáticos.

21. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Uno de los elementos más estratégicos que ha estipulado la SHCP en función al Programa Anual de Evaluación (PAE) es que las evaluaciones externas deberán proporcionar a los responsables de la administración de los programas presupuestarios los elementos sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a mejorar el desempeño de los mismos; así como una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados (SHCP, 2011). El Gobierno Federal entiende a la evaluación como un proceso que se efectúa con el propósito de identificar la pertinencia, y el avance en el logro de los objetivos, de los PP así como su eficiencia, efectividad, impacto o su sostenibilidad, aportando información creíble y útil sobre los resultados obtenidos, que permita mejorar a los PP y el proceso de toma de decisiones (SHCP, 2015³).

³⁶ El sistema informático probatorio de esta situación puede encontrarse en la siguiente liga: <https://pe.siat.sat.gob.mx/app/PE/faces/index.jsp> (Portal de Empleados del SAT).

³⁷ Esta situación se valida en la Atenta Nota Número 146 y 218 con asuntos: “Baja de aplicaciones (146)” y “Notificación de baja definitiva de la aplicación SIOS NyV (218)”.

Hasta la fecha, el PP E026 ha sido susceptible de una sola evaluación externa de procesos realizada por el INAP en el año 2012; debido a la naturaleza del programa y en función al ciclo de evaluación y al ciclo de vida del programa dictado por el paquete PBR-SED de la SHCP, la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el CONEVAL se estipula el compendio de evaluaciones cuya aplicación puede determinarse para el PP E026:

Tabla 10. Tipos de Evaluación Aplicables al PP E026

Tipo de Evaluación	Descripción	Aplicación (Programa E026)
Consistencia y Resultados	Se analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.	SI (Realizada en 2015)
Diseño	Mediante trabajo de campo se analiza la pertinencia y el alcance de los indicadores de un programa para el logro de resultados.	SI (Sin realizar ³⁸)
Procesos	Analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz, eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión.	SI (Realizada en 2012)
Específica de Diseño	Contar con una valoración del desempeño de los Programas y Acciones Federales con base en la información entregada por las unidades responsables de los programas y las unidades de evaluación de las dependencias o entidades, para contribuir a la toma de decisiones.	SI (Sin realizar)
Impacto	Identifica con metodologías rigurosas el cambio en los indicadores a nivel de resultados atribuible a la ejecución del programa federal.	SI (Sin realizar)

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SFP, 2012)

³⁸ Cabe mencionar que aunque no se especifique como tal, la presente evaluación hace sinergia con los parámetros metodológicos y actividades que se colocan para la evaluación tipo diseño, por lo que en cierta medida, el presente documento incorpora el análisis y resultado que empata con la descripción que aparece en el PAE y en el paquete PBR-SED.

De acuerdo a los diferentes tipos de evaluación disponibles para el PP E026, se sugiere ampliamente que el Servicio de Administración Tributaria aplique en un plazo de no más de 3 años, alguna de las evaluaciones que aún no se han implementado. Una vez que ya se tienen los diagnósticos y productos precisos de las evaluaciones de procesos (2012) y de consistencia y resultados (2015), la lógica de aplicación dicta que los temas más esenciales que debe considerar la UR en materia de evaluación son los siguientes:

- a) Pertinencia y modificación de indicadores a nivel de resultados de operación del programa
- b) Focalización de resultados del programa
- c) Desempeño del programa
- d) Costo-efectividad de la ejecución del programa.

Cabe mencionar que el paquete PBR-SED del PAE determina claramente que las dependencias de la APF podrán realizar Evaluaciones Específicas Costo-Efectividad (EECE³⁹) de los programas que son coordinados u operados por éstas. Este tipo de evaluación debe estar consolidado en alguno de los anexos que maneje el PAE del año que sea susceptible de intervención; por esta razón es que este tipo de evaluación no se precisa dentro de la aplicabilidad de la UR, ya que en el PAE 2014 no se menciona en ningún momento al PP E026. En este sentido, si el PAE de ejercicios fiscales siguientes insta a implementar una EECE al Programa E026, se recomienda ampliamente realizarla de acuerdo a los insumos proveídos por los TDR para este ámbito.

Es importante destacar que la Evaluación Costo-Efectividad (ECE) se plantea como el instrumento más apropiado para determinar y validar que algún PP atienda y responda de manera efectiva a su marco de acción. En efecto, la ECE consiste en comparar intervenciones de programas federales, en términos de los costos previstos y los que se ha incurrido, así como en términos de los resultados pretendidos y de los obtenidos. La finalidad de este tipo de evaluación es realizar un análisis retrospectivo que permita valorar el costo de las intervenciones realizadas y sus resultados. De realizar este tipo de evaluación, el SAT podría determinar en términos absolutos, los costos en los que ha incurrido en la implementación del programa y los resultados que ha dejado con respecto a los resultados que se prospectaron en los distintos niveles de planeación, esta situación ayudaría a mejorar, con base a los resultados de esta y anteriores evaluaciones, la operación y ejecución del programa en cuestión.

2.3 De la Generación de Información

22. El Programa recolecta información acerca de:

³⁹ Este tipo de evaluación tiene su fundamento en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en el Artículo 110, Fracción I de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y en el numeral Décimo Sexto, Fracción I, Inciso E de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal de la SHCP a través de la Unidad de Política y Control Presupuestario (UPCP).

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional, transversal, especial o regional.
- b) Los tipos de servicios otorgados a los usuarios, clientes o el destino de los recursos en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus usuarios, clientes o el destino de los recursos.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son usuarios, clientes o el destino de los recursos, con fines de comparación con la población usuaria.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 2

Nivel	Criterios
1	• El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.
2	• El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.
3	• El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.
4	• El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.

El PP E026 tiene una naturaleza diferente a cualquier otro de la APF, su forma de recolectar información y su estrategia para reportarla es especial. Esto significa en primer lugar, que los mecanismos utilizados por la UR en este aspecto se fundamentan más hacia la gestión y la operación; y en segundo lugar, los servicios sólo se focalizan a aquellas personas (físicas y morales) que se encuentran en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y al interior de la institución para la implementación de acciones y actividades guiadas hacia la gestión y operación. Ante esta situación, la recolección de información del PP E026 se puede analizar de la siguiente manera:

1. La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional, transversal, especial o regional: El SAT realiza a nivel institucional un reporte anual de actividades⁴⁰; en él se especifican los objetivos del programa sectorial (PRONAFIDE), los rubros y actividades a desarrollar y los resultados que se prospectan a corto, mediano y largo plazo. Además particulariza los resultados de las actividades y gestiones que cada Administración (como célula operativa en la institución) realiza, así como las diversas acciones a nivel local de las 67 administraciones del SAT en correspondencia al seguimiento y alineación de planes de nivel superior. Cabe mencionar que, para compendiar la información de las distintas áreas del SAT, se necesita que cada Administración realice un proceso de recolección interna de su área para reportar sus acciones de gestión y de operación.

⁴⁰ Informe de Actividades de las Unidades Administrativas del Servicio de Administración Tributaria que se Presenta a la Junta de Gobierno.

En correspondencia a lo anterior, es importante resaltar que en cada Administración, la recolección de información es particular; por ejemplo, en el área de Auditoría Fiscal, los resultados de sus acciones se realizan mediante cifras, actos de fiscalización y datos especializados en un periodo de cada mes, la Administración General Jurídica reporta mensualmente la cantidad de sentencias definitivas; por último, en el área de Servicios al Contribuyente, se reporta cada cuatrimestre el incremento general del padrón de contribuyentes (RFC). Estos procesos tienen elementos de acción muy específicos; no obstante, su información se debe recolectar para generar el documento que el SAT reporta anualmente a la SHCP, situación que contribuye a que el órgano cumpla en este rubro.

2. Los tipos de servicios otorgados a los usuarios, clientes o el destino de los recursos en el tiempo: El SAT recolecta exclusivamente información de los usuarios a través de las incidencias y generalidades del Registro Federal de Contribuyentes, su incremento y demás información específica como la cantidad de personas (físicas y morales) inscritas, el giro, información de localización, etc., con la finalidad de determinar acciones para el mejoramiento en la toma de decisiones. Cabe mencionar que, para el Programa E026 los clientes y los usuarios de los servicios son aquellas personas que se encuentran registradas en el padrón de contribuyentes (RFC); no se localizó información adicional sobre el destino de los recursos en el tiempo pero por norma, el SAT debe reportar este último elemento sólo ante la SHCP, la Auditoría Superior de la Federación (ASF), el Órgano Interno de Control (OIC) o el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).
3. Las características socioeconómicas de sus usuarios, clientes o el destino de los recursos: debido a que el PP E026 maneja dos tipos de poblaciones (potencial y objetivo), la información que controla es diferente. Para el caso de la población potencial (PEA), los datos sobre su conceptualización, estimación y cuantificación recae exclusivamente en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el SAT utiliza la base generada por esta última institución para determinar a su población potencial, pero no la define, ni mucho menos genera información que pueda ser susceptible o modifique el establecimiento de este tipo de población; en otras palabras, el SAT no informa sobre las características socioeconómicas de sus usuarios ya que esta situación sólo se aplica para programas de índole social. En materia de la población objetivo del programa (RFC), la utilización de la información sobre los usuarios se debe a elementos de fiscalización y no a estándares de índole social.

Por estas significativas razones el PP E026 no reporta información sobre las características socioeconómicas de los usuarios de la misma manera que lo realiza cualquier otro programa de la APF. El PP E026 tiene una naturaleza netamente de recaudación que se encuentra fundamentada en el Ley de Ingresos de la Federación, por lo que en cierta medida, el usuario del programa tiende a ser el Estado ya que es éste quién determina el uso del recurso público a través del erario, de ahí el destino de los recursos que

genera el PP E026. Sin embargo, los servicios que presta el Programa están destinados hacia el contribuyente en el país; el PP E026 funciona entonces como el mecanismo articulador entre el contribuyente y el Estado; una vez recaudado el recurso público, la Cámara de Diputados determina el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), instrumento necesario para consolidar los rubros, temas, actividades y operaciones que el Gobierno Federal realizará para construir políticas públicas y devolver al contribuyente su aportación en beneficios públicos y servicios gubernamentales.

4. Las características socioeconómicas de las personas que no son usuarios, clientes o el destino de los recursos, con fines de comparación con la población usuaria: No aplica para el PP E026.

23. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	• La información que recolecta el programa cuenta con una o dos de las características establecidas.
2	• La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas.
3	• La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.
4	• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

La información recolectada para monitorear el desempeño en materia de gestión, operación y actividades dentro de las distintas áreas del órgano se define en un documento estratégico de informe trimestral; mismo que tiene las siguientes características:

- a) Es oportuno: La información que se recolecta para monitorear el desempeño de alguna área específica dentro del SAT sucede normalmente en circunstancias favorables con la finalidad de producir un efecto positivo deseado. Durante el acopio de información realizado durante la intervención de esta evaluación, se constató que el personal de las diferentes administraciones que participaron en las reuniones estratégicas de análisis tuvieron la información en materia de desempeño de sus respectivas áreas en tiempo y forma. Dentro del SAT se utilizan formatos

institucionales para el requerimiento de información sensible de desempeño, de gestión y de reporte de actividades. Normalmente es la Administración General de Planeación (AGP) a través de la Administración Central de Estudios Tributarios y Aduaneros (ACETA) la que conjunta este tipo de información, la cual se prepara para la elaboración de los Informes Trimestrales Tributarios y de Gestión del SAT⁴¹ y el envío a la SHCP de la información necesaria para nutrir los Informes trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública.

- b) Una vez que la información necesaria para construir los informes trimestrales es recabada por la AGP y la ACETA, se valida con los diferentes administradores generales, administradores centrales, subadministradores y demás personal responsable de la información que se reportará. Realizar este proceso de índole administrativo, permite dar certeza y certidumbre al catálogo de información que se hará público a través de la página de transparencia focalizada del SAT.
- c) De acuerdo a la revisión de los informes trimestrales del SAT, es posible constatar que la información contenida en estos documentos se encuentran parcialmente sistematizada. Por un lado, se ha observado que los informes no guardan una lógica metodológica continua y constante para la elaboración de la narrativa de los mismos. Se sugiere que a partir del año 2016, los informes trimestrales tengan una estructura guiada a mostrar la información de manera ejecutiva, ordenada y concreta⁴². Por otro lado; una buena práctica que han demostrado los informes es el uso de infografías, tablas y gráficas; esta circunstancia ayuda a la comprensión de información sensible del SAT por parte de la ciudadanía y mejora el orden y disposición de la misma.
- d) La información que presentan los informes trimestrales permiten determinar la línea base de las actividades que cada área a nivel agregado realiza, por esta situación se considera que la información es pertinente a la gestión del órgano y permite determinar los alcances y límites de las acciones en función a la disposición de los indicadores y objetivos instituciones que han sido trazados para cada periodo de tiempo.

⁴¹ Los informes Tributarios y de Gestión del SAT se reportan normalmente por trimestre de cada año fiscal. En este documento se difunden los principales resultados de la recaudación de los ingresos del gobierno federal, así como las actividades que la Institución tiene encomendadas. La base de datos de estos informes parten desde el año 2005; hasta la fecha se han generado 40 informes del órgano (SAT, 2015).

⁴² Para mejorar la sistematización de los informes se sugiere utilizar una metodología constante del mismo en el cual se incluya lo siguiente: (a) índice, (b) resumen ejecutivo (con los datos más importantes del informe), (c) introducción (elementos normativos que fundamentan la implementación del documento y presentación del informe), (d) separación de la información por capítulos (servicios al contribuyente, declaraciones y pagos, fiscalización, recaudación, información aduanera, transparencia y rendición de cuentas, etc.), (e) retos y perspectivas del órgano y (f) conclusiones.

- e) La información que contienen los informes trimestrales se encuentran disponibles en la página de transparencia focalizada del SAT⁴³ lo cual determina su disponibilidad para la consulta interna y externa, contribuyendo a la rendición de cuentas y a la transparencia ⁴⁴; adicionalmente se entiende que, al ser un informe que se genera cada tres meses, cuatro veces cada ejercicio fiscal, es un documento actualizado, oportuno y permite informar actividades de gestión, resultados y así, orientar de mejor manera la operación de los distintos programas que maneja el SAT.

Por otro lado, cabe mencionar que adicionalmente la forma por la cual el PP E026 monitorea su desempeño es a través de la MIR. Esta herramienta consolida diferentes tipos de características:

- a) Es oportuna ya que genera información precisa en materia de objetivos, metas, indicadores, fines, actividades, propósitos y componentes. La disposición metodológica de este instrumento permite comprender de mejor manera, las distintas operaciones que realizará el Programa en función a la planeación de máximo nivel consagrada en el PND.
- b) Toda vez que la Unidad de Evaluación del Desempeño, funcional al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), ha validado la presentación de la MIR de cualquier programa presupuestario de índole federal; se puede constatar que la información que muestra el instrumento es netamente confiable y el uso de la misma está orientado a cubrir los aspectos más importantes de la planeación por objetivos, con una narrativa adecuada y con guía a la consecución de resultados.
- c) La metodología de la Matriz de Marco Lógico permite que el desarrollo de la MIR se genere de manera sistematizada y en orden a los distintos elementos de planeación que ha definido el SED a nivel federal. La normatividad exige que la información de planeación y de prospección de resultados esté perfectamente sistematizada a fin de que el entendimiento de las áreas programáticas ayude a consolidar una misma visión de la operación del programa y de los objetivos generales y particulares que busca alcanzar.
- d) La MIR del PP E026 se encuentra actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente para las operaciones internas del órgano y de manera externa hacia la ciudadanía en general⁴⁵.

⁴³ La información competente a los informes trimestrales tributarios y de gestión se encuentran en: http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Paginas/informe_tributario_gestion.a.spx

⁴⁴ Con la publicación de los informes trimestrales del SAT se contribuye al cumplimiento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental así como a los elementos estratégicos de la Reforma Estructural de materia de transparencia del Gobierno Federal.

⁴⁵ La MIR del PP E026 se puede consultar de manera abierta a través de la siguiente liga: http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2014/docs/06/r06_mmlmir.pdf

3. Cobertura y Focalización

3.1 Análisis de Cobertura

24. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población, usuarios o área de enfoque objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño del programa.

RESPUESTA: Sí; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

El PP E026 tiene claridad con respecto a los dos tipos de poblaciones que atiende (población potencial y población objetivo), la definición de ambas poblaciones se precisa en el documento de diagnóstico del programa de acuerdo a lo siguiente: (1) la población potencial está constituida por la PEA⁴⁶, que asciende a 53,179,919 millones de personas en 2015 y (2) la población objetivo que se contabiliza en 51,013,531 millones de personas, la cual está consolidada en el Padrón del RFC. Ya que los servicios que provee el Órgano están destinados exclusivamente los contribuyentes a nivel federal⁴⁷ inscritos en el padrón del RFC, la congruencia de la definición de la población con respecto al diseño del programa es elevada.

Lo anterior se debe a que la esencia del PP E026 es la recaudación y el sujeto normado de presentar sus obligaciones fiscales ante el gobierno es el contribuyente, la relación que existe entre ambas partes es perfectamente congruente al diseño programático; por un lado, el programa define su ámbito de acción y operación en razón a recaudar las contribuciones federales, por otro, el contribuyente (exclusivamente población objetivo⁴⁸) presenta sus obligaciones, dando pie a un ciclo recaudatorio en el que se establece la congruencia del PP.

⁴⁶ Se determina en función a la metodología que utiliza INEGI.

⁴⁷ Personas Físicas, Personas Morales, Asociaciones Religiosas y Régimen fiscal de extranjeros que perciben ingresos en México.

⁴⁸ También se considera a la población potencial, ya que este segmento de la población iniciará sus actividades profesionales y deberá en el corto plazo, inscribirse al Padrón del RFC para poder cumplir con las obligaciones fiscales que marca la ley.

De acuerdo a lo analizado en materia documental se observó que en el PESAT 2014-2018 se especifica la cobertura que debe alcanzar el órgano; es menester enfatizar que debido a la esencia de recaudación que presenta el PP, se estima que entre más contribuyentes a nivel federal se normalicen y cumplan con las obligaciones fiscales de ley (así como diversos procesos determinados en los ejes estratégicos de la recaudación), habrá mayores niveles de recaudación y por ende se pueda cumplir con los objetivos y el horizonte trazado a mediano y largo plazo.

Cabe mencionar que aunque no exista un documento que determine la forma y metodología para cuantificar y caracterizar a las distintas poblaciones susceptibles de intervención del PP E026, las autoridades que se encuentran a cargo del programa conocen de manera sistemática la forma de operarlo; sin embargo, es necesario que se cree un planteamiento metodológico en el que se disponga la utilización de la información para generar la estrategia de documentación necesaria para explicar de manera efectiva, los distintos tipos de población que atiende el PP E026.

25. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población, usuarios o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

No, ya que no existe un documento que especifique los mecanismos para identificar la población, usuarios o área de enfoque objetivo del PP E026. No obstante, la caracterización y cuantificación de la población potencial y objetivo se obtiene bajo el análisis de indicadores estadísticos del SAT y de otras instituciones públicas como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Para el caso de la población objetivo (la cual puede entenderse adicionalmente como usuarios debido a la prestación de servicios y gestión de trámites en el Órgano), la forma por la cual se identifica es mediante el Padrón del RFC, las adecuaciones y modificaciones a este padrón determinan en mayor medida la cantidad de personas que usarán en algún momento los servicios del SAT. En lo que refiere a la población potencial, se observó que el PP E026 se alimenta de la información que determine INEGI con base a sus estimaciones de carácter trimestral; en la respuesta de la pregunta 31 se amplía la información sobre esta última situación.

26. A partir de las definiciones de la población, usuarios o área de enfoque potencial, la población, usuarios o área de enfoque objetivo y la población, usuarios o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

El PP E026 no cuenta con un documento que especifique la cobertura definida. Sin embargo, de acuerdo a las características del programa, se cuenta con una cobertura nacional, a nivel de recaudación fiscal, con el apoyo de las 67 administraciones locales que cuenta el SAT en la República Mexicana. De esta manera, cabe mencionar, como ya se había planteado en la respuesta de la pregunta número 1 de esta evaluación, existen dos tipos de poblaciones que

maneja el PP E026: (1) La población potencial determinada por la PEA y (2) la población objetivo consolidada por el Padrón del RFC.

De manera práctica, la cobertura del Programa E026 se consolida en estas dos tipos de poblaciones, siendo el RFC el objetivo de todas las disposiciones, servicios y beneficios que se engloban en el PP. Por último, es importante recalcar que la metodología de definición de la PEA recae específica y exclusivamente en los mecanismos definidos por INEGI, el RFC es el padrón que suma a todas las personas (físicas y morales) que son susceptibles de atención para el SAT.

4. Operación

4.1 Análisis de los Procesos Establecidos en la Normatividad Aplicable

27. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

Ver Anexo 13. Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave.

4.2 Solicitud de Servicios

28. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de servicios y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales).

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer la demanda total de los servicios ni las características de los solicitantes.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios, pero no las características de los solicitantes.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios y las características de los solicitantes.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios y las características de los solicitantes. Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los servicios.

La Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI) es el área encargada de sistematizar toda la información en materia de beneficiarios, en esta caso los usuarios que utilizan los servicios del PP E026 (Padrón del RFC).

De acuerdo al análisis realizado durante la intervención de la presente evaluación, se determinó que la AGCTI ha desarrollado el sistema de registro del padrón del RFC; al ser esta Administración la encargada de proveer, con base a la arquitectura institucional, toda la automatización de procesos que permitan implementar las funciones determinadas por el plan estratégico sectorial, la

Estrategia Digital Nacional (EDN)⁴⁹ y los planes transversales a nivel federal; la funcionalidad de los instrumentos que genera da resultados por demás estratégicos. La AGCTI tiene a su cargo la operatividad virtual del PP E026 a través de un solo sistema que deriva en distintas ramificaciones de implementación de sistemas particulares entre las áreas en materia de recaudación a nivel central y en las distintas administraciones locales en el país.

La AGCTI sistematiza todo lo concerniente a los usuarios del PP E026, es decir compendia lo necesario para determinar al padrón del RFC pero no define la metodología de desarrollo de sistemas⁵⁰, la cual es necesaria para generar las herramientas tecnológicas del SAT en el rubro. Es así que a través de herramientas como (1) la administración de operación, (2) experiencia del usuario, (3) operaciones electrónicas y (4) sistemas de arquitectura institucional la AGCTI sistematiza la demanda de servicios de los usuarios del PP E026. Cabe mencionar que la integración del padrón del RFC se realiza con base al registro de las personas físicas y morales a nivel nacional, los sistemas que convergen en el proceso integrado en materia de recaudación utilizan este padrón para la determinación de sus funciones, objetivos y metas por área; por tal motivo, es importante destacar la funcionalidad de esta Administración a nivel institucional y nacional.

Por ultimo, debido a la naturaleza del Programa y por el tipo de servicio que ofrece, no requiere de la recolección de información socioeconómica de los usuarios ya que los servicios que se prestan sólo están dirigidos a las personas físicas y morales inscritas en el padrón del RFC. No obstante, se debe destacar que debido a que el PP E026 utiliza como población objetivo sólo a los usuarios registrados en este padrón, es posible determinar quiénes solicitan el servicio en materia de recaudación: personas físicas y personas morales, que son las únicas dos características de los solicitantes⁵¹. De la misma manera, al compendiar sistemáticamente a la población objetivo de la recaudación, se valida cada vez que una persona física y/o moral se registra en el RFC; la información generada por la AGCTI a través del análisis y sistematización del padrón se utiliza como la única fuente de información que demuestra la totalidad de la demanda de los servicios que provee el Programa E026.

29. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio cuentan con las siguientes características:

⁴⁹ La Estrategia Digital Nacional (EDN) es un plan de acción que el Gobierno de la República implementa para fomentar la adopción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e insertar a México en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. La EDN se inserta en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, ya que forma parte de la estrategia transversal "Gobierno Cercano y Moderno". El propósito fundamental de la Estrategia es lograr un México Digital en el que la adopción y uso de las TIC maximicen su impacto económico, social y político en beneficio de la calidad de vida de las personas (Presidencia, 2013).

⁵⁰ Significa que cada área que se encuentra en los distintos procesos de recaudación, determina la forma por la cual necesita el desarrollo de sistemas particulares para atender áreas específicas concernientes a la operatividad del Programa E026.

⁵¹ Es importante mencionar que existen otras dos características que define el SAT en materia de la población objetivo que es susceptible de los procesos de recaudación a nivel federal: Asociaciones Religiosas y Régimen fiscal de extranjeros que perciben ingresos en México.

- a) Corresponden a las características de la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios. • Los procedimientos cuentan con una de las características descritas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios. • Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios. • Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios. • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

El PP E026 utiliza dos tipos de poblaciones: (1) la potencial, definida por la Población Económicamente Activa (PEA)⁵² y (2) la objetivo, determinada esencialmente por las personas físicas y morales que se registran en el padrón del RFC; de esta manera, se define que los únicos usuarios del PP E026 son aquellas personas que se encuentran en este padrón. Ya que la recaudación se genera única y exclusivamente a través de este tipo de población; por ende, los usuarios son automáticamente los mismos. La AGCTI es la encargada de recibir, registrar y dar trámite (de manera virtual, a través de la implementación de sistemas informáticos) a las solicitudes de servicio por parte de los usuarios; las distintas áreas del SAT en materia de sistemas tienen establecidos todos los procedimientos necesarios para que los usuarios puedan registrarse y recibir los servicios que derivan en la implementación del PP E026.

De manera inicial, para que un usuario pueda realizar su solicitud de registro al padrón del RFC (personas físicas y morales) de manera exitosa es necesario cumplir con las disposiciones legales contenidas en el Artículo 27 del Código Fiscal de la Federación y Artículos 22, 23, 24, 25, 26, 28 del Reglamento del mismo código: Reglas 2.4.2., 2.4.15. de la Resolución Miscelánea Fiscal, cumpliendo de manera efectiva con todo lo dispuesto en la sección de información fiscal de la página de

⁵² Determinada metodológicamente por el INEGI.

internet institucional del SAT ⁵³ y demás instrumentos de información y comunicación social que demuestren el catalogo de servicios que ofrece el órgano de manera presencial o de atención personalizada⁵⁴.

Para el caso de la inscripción al RFC, el usuario tiene un sistema desarrollado por la AGCTI que es ambientado en estricto apego a la funcionalidad de los trámites y servicios que presta institucionalmente el SAT; de hecho, el sistema permite que el usuario (persona física y persona moral) pueda tener acceso a un simulador cuestionario que le permite determinar el régimen más adecuado al que se deberá incorporar a través del tipo de actividad que realiza y demás elementos importantes para realizar el proceso de inscripción⁵⁵. Una vez que el usuario se ha familiarizado con los insumos necesarios para darse de alta en el RFC, se procede a completar los formatos electrónicos o presenciales (en caso de que sea a través de atención personalizada). Estos formatos se encuentran disponibles para toda la población y usuarios en el portal del SAT siguiendo la ruta como se aprecia a continuación:

Figura 3. Ruta para Inscribirse en el RFC a través del Portal del SAT



FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información del portal institucional del SAT⁵⁶.

En la Guía de apoyo para inscribirse en el RFC ⁵⁷ se integran los diferentes elementos que el usuario debe obtener para registrarse como persona física o moral y los diferentes procedimientos para su registro exitoso (ya sea de manera presencial y virtual). Esta información está disponible para toda la población que necesite realizar un trámite relacionado al RFC y de esta manera cumplir con las obligaciones fiscales que determina la ley a nivel federal. Cabe mencionar que una vez que los usuarios se registran, se elabora un expediente integrado sobre las personas físicas y morales con la finalidad de determinar la situación en materia recaudatoria a nivel nacional; toda esta información se actualiza y compendia en el sistema general que maneja la AGCTI.

Con respecto al actual cuestionamiento, es necesario consolidar las siguientes premisas:

⁵³ Para el caso de personas físicas y morales la información sobre la inscripción al RFC se puede encontrar en la siguiente liga: http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/Paginas/default.aspx,

⁵⁴ Por ejemplo los utilizados por la institución a través de mecanismos impresos, radio y televisión.

⁵⁵ Esta herramienta se encuentra hospedada en el Portal de Trámites y Servicios a Contribuyentes (SIAT) a través de la siguiente liga: <https://www.siat.sat.gob.mx/PTSC/>

⁵⁶ www.sat.gob.mx

⁵⁷ Disponible en: ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/propla/ginscripcion_07072010_ajustes.pdf

1. La información que sistematiza la AGCTI en materia del padrón de RFC corresponde única y exclusivamente a las personas físicas y morales inscritas (población objetivo del PP E026).
2. A través del portal institucional del SAT y el SIAT se pueden encontrar los formatos definidos para la realización de trámites específicos relacionados al RFC y aquellos que se relacionan con la operatividad del PP E026.
3. Todos los formatos están disponibles y de fácil acceso para los usuarios que soliciten realizar un trámite en materia de recaudación, la cual es la esencia de la operación del Programa E026. Ya que sólo la población objetivo del mismo puede realizar trámites especializados, la función y sistematización de los sistemas informáticos son ampliamente necesarios.
4. Todos los trámites y demás elementos de sistematización están apegados a la normativa federal y a los reglamentos internos del SAT. Ninguna disposición en materia de procedimiento de solicitud de servicios está fuera del abanico normativo en materia de recaudación y de sistematización de la población que se engloba en el PP E026.

30. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población, usuarios o área de enfoque objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen cuatro de las características establecidas.

Para el caso del PP E026, los mecanismos documentados que se tienen para verificar los procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de servicio se

definen consistentes de acuerdo a las características de la población objetivo que atiende, cabe mencionar que los usuarios en este caso, son los mismos que se definen en el padrón del RFC. Como anteriormente se había mencionado, la gran mayoría de usuarios en materia de recaudación son los que se consolidan en este padrón, por ello es que se delimita que sólo las personas físicas y morales registradas tienen acceso a los elementos de recaudación trazados por el PP E026 y sus derivaciones en materia de servicios⁵⁸.

El Programa cuenta con la implementación de mecanismos informáticos como el SIAT (Portal de Trámites y Servicios a Contribuyentes)⁵⁹ que permite documentar todos los trámites relacionados con la recaudación fiscal que realiza el SAT a nivel federal. Esta plataforma de servicios estructura de manera sistematizada toda la información sobre los trámites que puede realizar la población objetivo del PP E026. El portal garantiza el acceso a los usuarios a diferentes elementos en materia de declaraciones, facturas electrónicas, RFC, dictámenes fiscales, contabilidad electrónica, autorizaciones, consultas y descarga de formatos necesarios para la presentación de trámites ante el SAT. Toda la información que se encuentra en el portal está estandarizada y es utilizada por todas las áreas e instancias ejecutoras del programa para la realización de las actividades cotidianas que se desenvuelven en el ámbito específico de su competencia.

El SIAT está albergado en la pestaña "Trámites" del portal electrónico institucional del SAT y su difusión es abierta a todo el público interesado en conocer los procesos de cumplimiento de obligaciones fiscales; el SIAT está disponible las 24 horas, los 365 días del año. Sin embargo, cabe mencionar que los servicios relacionados a la recaudación y demás elementos de acciones generadas por los contribuyentes se atienden en días hábiles.

Asimismo, a través del SAT, el Programa cuenta con diversos mecanismos para dar seguimiento a las solicitudes de servicio entre las que se encuentran:

- La herramienta telefónica 01-800 INFOSAT, dónde se brinda asesoría sobre requisitos, documentación soporte y el estatus de los trámites⁶⁰.
- También en conformidad con la Guía de Trámites para Padrones, cuando los usuarios tienen un trámite en proceso, respecto del cuál desean conocer

⁵⁸ De manera adicional, cabe destacar que la población potencial (PEA) también se puede englobar en esta sección ya que también es objeto de los trámites de inscripción al RFC, por lo que se define estructuralmente que este tipo de población es también usuaria de los servicios que provee el SAT. Esto significa que a nivel institucional, el SAT cuenta con mecanismos documentados para la verificación de trámites de características pertinentes, constantes y adecuadas tanto para su población potencial como para su población objetivo.

⁵⁹ El acceso es a través de: <https://www.siat.sat.gob.mx/PTSC/>

⁶⁰ Esta herramienta se utiliza para dar orientación telefónica sobre los distintos trámites y servicios del SAT a través del número 01-800-463-6728 a nivel nacional y desde Estados Unidos y Canadá mediante el número 1-877-44 88-728. En el menú de opciones se pueden elegir distintos servicios en los que destacan: la provisión de información en materia de indicadores económicos, citas para el RFC, expedición de constancias, orientación fiscal, presentación de declaraciones, facturación electrónica, soporte informático, Régimen de Incorporación Fiscal (RIF), comercio exterior, denuncias y quejas, cobranza, entre otros. La información relacionada a esta herramienta puede consultarse en: http://www.sat.gob.mx/contacto/orientacion_en_linea/Paginas/orientacion_telefonica.aspx

el estatus en que se encuentran es posible levantar casos de aclaración a través de la opción de “Mi portal”.

- Adicionalmente SAT pone a disposición del usuario 67 Administraciones locales de servicios al contribuyente, para consultar el estatus de los trámites.

4.3 Selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos.

31. Los procedimientos del programa para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen las siguientes características:

- Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- Están sistematizados.
- Están difundidos públicamente.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

Como se ha mencionado anteriormente, el PP E026 maneja dos tipos de poblaciones: la PEA (población potencial) y el RFC (población objetivo)⁶¹; bajo amparo de lo anterior, es importante destacar que los contribuyentes, registrados en el padrón del RFC (población objetivo), que realicen trámites, soliciten servicios y realicen operaciones de manera virtual y/o presencial (a través de las 67 administraciones locales en el país) son los únicos que podrían realizar algún tipo de procedimiento en materia de recaudación y de obligación fiscal.

De la misma manera, como se mencionó en la respuesta de la pregunta número 30, la población potencial también puede realizar trámites (inscripción al RFC), así

⁶¹ Ver tabla 1.

como solicitar servicios a nivel institucional, por lo que también esta población es susceptible de integración en los mecanismos de definición de los usuarios y selección de población a atender de acuerdo a lo que dispone metodológicamente el SED de la SHCP, la SFP y el CONEVAL.

No obstante a lo anterior, es importante mencionar que tanto para la población objetivo como para la población potencial, el SAT tiene claramente especificados los criterios de elegibilidad de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 11. Criterios de Elegibilidad de las Poblaciones Potencial y Objetivo

Tipo de Población	Criterio de Elegibilidad	Mecanismos de Verificación
Objetivo	Personas físicas y morales que se inscriben en el RFC, de acuerdo a las características que se colocan en el Artículo 27 del Código Fiscal de la Federación y Artículos 22, 23, 24, 25, 26, 28 del Reglamento del mismo código: Reglas 2.4.2., 2.4.15. de la Resolución Miscelánea Fiscal ⁶² .	Padrón del Registro Federal de Contribuyentes.
Potencial	Personas que se encuentran en la Población Económicamente Activa (PEA) de acuerdo a los reportes trimestrales que genera el INEGI ⁶³ y que necesitan cumplir con sus obligaciones fiscales que se enmarcan de acuerdo a los criterios normativos en materia fiscal.	Reportes Trimestrales y Cuadro Resumen elaborado por INEGI sobre la estimación de la PEA basada en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) ⁶⁴ .

FUENTE: UNAM-IIS, 2015

De manera estratégica, el SAT incluye en la redacción del PESAT 2014-2018 lo siguiente:

⁶² También se suman las Asociaciones Religiosas y Régimen fiscal de extranjeros que perciben ingresos en México.

⁶³ Para determinar la estimación de la población ocupada y la PEA en el país, el INEGI se basa en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE); por año, esta institución realiza 4 estudios de la cantidad de personas que se ubican en este segmento de la población y lo reporta trimestralmente a través de un cuadro resumen disponible en el portal oficial del Instituto (INEGI, 2015).

⁶⁴ El cuadro resumen y el reporte trimestral de la variación de la PEA a nivel nacional se encuentra disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=25433&t=1>

“El PESAT 2014-2018 (...) establece los Objetivos Estratégicos así como el conjunto de acciones y procesos (en adelante Iniciativas) que permitirán al SAT cumplir con su mandato de Ley: que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público, al mismo tiempo que se facilita e incentiva el cumplimiento voluntario de la legislación fiscal y aduanera. De esta manera, se propiciará una mayor recaudación de ingresos que permitirá soportar el gasto público necesario para satisfacer las demandas sociales de salud, empleo, seguridad y bienestar de la población, para que así, se detone el desarrollo sostenido que el país requiere y alcance su máximo potencial”.

En esta redacción se contempla claramente que el cumplimiento de las obligaciones fiscales estarán derivadas hacia la población objetivo (personas físicas y morales – RFC) así como a las demandas sociales (población potencial) con la finalidad de alinear la operación a los parámetros de planeación de más alto nivel especificadas principalmente en el Plan Sectorial competente al SAT y las líneas, ejes y objetivos del PND. Esta redacción infiere directamente la atención de los dos tipos de poblaciones que se han estimado para ser susceptibles de atención a nivel institucional y hacia los mecanismos que articula el PP E026. Por lo tanto, no se le puede atribuir ambigüedad en materia de redacción.

Por otro lado, es importante destacar que todos los niveles que operan y ejecutan el PP E026 conocen de manera clara cuál es la población objetivo y potencial que deben atender; de esta manera, cabe señalar que al existir un padrón del RFC y una base metodológica de estimación de la PEA (proporcionada por INEGI) las bases de datos con respecto a las poblaciones están perfectamente estandarizadas.

Por último, debido a que el padrón del RFC contiene información sensible a la recaudación, se describe como una herramienta estratégica y de seguridad nacional que no puede estar difundida públicamente ya que su uso puede catalogarse indebido conforme a las disposiciones estratégicas de la Unidad Política de Ingresos (UPI)⁶⁵; sin embargo, el SAT a través de su sección de transparencia focalizada permite dilucidar la cantidad de personas físicas y morales que se encuentran en el mismo. De acuerdo al Informe Tributario y de Gestión que publica periódicamente, el Órgano difunde a la ciudadanía la cantidad de contribuyentes que existen en el país, bajo esta salvedad, se solventa el hecho de que el SAT sí difunde públicamente el grueso de los contribuyentes existentes en el país⁶⁶. En lo que refiere a la población potencial (PEA), como ya se ha descrito previamente, la información sobre su estimación y los números oficiales de personas ocupadas en el país se encuentra disponible en el portal oficial del INEGI.

⁶⁵ De la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

⁶⁶ Para mayor información sobre la cantidad de personas físicas y morales que se encuentran en el RFC a nivel nacional, el SAT coloca a través de su sección de transparencia focalizada una herramienta por la que se dilucidan las cantidades oficiales del padrón; esta sección esta disponible para consulta pública a través de: http://www.sat.mx/sitio_internet/transparencia/51_20648.html

32. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o usuarios.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la selección de la población objetivo, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

De acuerdo al trabajo de investigación realizado competente al PP E026 se demostró que el mismo, a través de sus áreas ejecutoras, tiene claramente identificada la selección de la población objetivo, con suficientes criterios de elegibilidad y de acuerdo a la normativa federal, los cuales surgen principalmente del Código Fiscal de la Federación y su Reglamento. Además de que la información de la población objetivo se encuentra perfectamente sistematizada a través del Padrón del RFC y es de conocimiento integral por parte de todas las áreas concernientes a la operación del PP E026⁶⁷.

4.4 Tipos de Servicios

33. Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios o áreas de enfoque tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.

⁶⁷ Para mayor información sobre los criterios de elegibilidad de la población objetivo del PP E026 y sus mecanismos de verificación se recomienda consultar la Tabla 11 del presente documento.

- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los servicios a los usuarios tienen todas las características establecidas.

Durante la intervención de la labor de investigación, se pudo constar que el PP E026 proporciona, en materia de recaudación, el servicio necesario para que los contribuyentes puedan cumplir eficientemente con sus obligaciones en materia fiscal a modo de financiar el gasto público en correspondencia a los siguientes componentes: (1) facilitación y motivación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales, (2) registro de contribuyentes, (3) atención a contribuyentes, (4) realización de acciones de cobranza, (5) realización de actos para la defensa del interés social y (6) realización de actos de fiscalización (SAT, 2015).

Bajo esta situación, el PP E026 ha consolidado ciertos procedimientos administrativos con la finalidad de encausar de manera correcta los esfuerzos necesarios para consolidar los componentes estratégicos que derivan en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes a nivel nacional; estos procedimientos se encuentran perfectamente estandarizados en los manuales de organización a nivel institucional del órgano.

Para que los procedimientos tengan toda la suficiencia sistemática, de difusión y de operación integral entre las áreas ejecutoras es necesario que en todo momento, las actividades del PP E026 se encuentren ajustadas a toda la normativa de índole federal concerniente a la recaudación; en este tenor, cabe destacar que todos los procedimientos tienen su fundamento de operatividad en los siguientes instrumentos jurídicos:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁶⁸
2. Ley de Ingresos de la Federación
3. Ley de Egresos de la Federación
4. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF)
5. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH)
6. Ley del Servicio de Administración Tributaria

⁶⁸ En su Artículo 31, Fracción IV. Son obligaciones de los mexicanos (...) Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.

7. Ley del Impuesto al Valor Agregado
8. Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios
9. Ley Aduanera
10. Ley de Seguridad Nacional⁶⁹
11. Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación
12. Código Fiscal de la Federación (CFF)
13. Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria (RISAT)
14. Reglamento del Código Fiscal de la Federación
15. PRONAFIDE
16. Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria
17. Manuales de Organización Específicos de las distintas Administraciones de Despacho del SAT.

Es importante señalar que los servicios de recaudación proporcionados por el Programa se proporcionan de acuerdo con las Leyes y Reglamentos aplicables, criterios establecidos y los métodos, procedimientos, criterios y limitaciones descritos en diversos documentos. Es a través de las leyes, reglamentos, circulares, manuales, sistemas, y demás instrumentos, como las guías de procedimientos internas y los diferentes macroprocesos que componen a la arquitectura institucional, que dispone SAT para brindar los servicios determinados.

Todos los instrumentos utilizados para brindar los servicios y trámites se apegan a la normatividad previamente determinada, por lo que se cumple con los procedimientos establecidos para el ejercicio de la recaudación a nivel nacional. Dichos procedimientos para la operación del programa están estandarizados y sistematizados, algunos operan de manera centralizada y otros se ejecutan de manera particular a través de las 67 Administraciones Locales con las que cuenta el órgano en el país. De manera particular, los servicios prestados por el SAT, en materia de recaudación, se encuentran concentrados en dos niveles diferentes. En el primer nivel (interno-institucional) se encuentran las aplicaciones o herramientas particulares que codyuvan a la "alimentación" del SIAT⁷⁰, el cual se define como el sistema general, de aplicación pública y de concentración de servicios y trámites que es utilizado por el órgano para integrar todo lo concerniente a las disposiciones y obligaciones fiscales de los contribuyentes; este último sistema se define como el segundo nivel.

Con toda la suma de elementos jurídicos, desarrollo de sistemas, aplicaciones y utilización de instrumentos de organización interna, se justifica que el Programa

⁶⁹ En su Artículo 5, Fracción XII. Son amenazas a la Seguridad Nacional (...)Actos tendentes a destruir o inhabilitar la infraestructura de carácter estratégico o indispensable para la provisión de bienes o servicios públicos.

⁷⁰ Para alimentar al SIAT, la AGCTI desarrolla diferentes aplicaciones que se fundamentan en procedimientos específicos de las distintas áreas ejecutoras del Programa E026 cuando así se requieren; las aplicaciones están diseñadas para generar entre otros elementos: la inscripción al RFC, devoluciones y compensaciones, Firma Electrónica (FIEL), contraseñas, facturas electrónicas, declaraciones y pagos, trámites para padrones, trámites para grandes contribuyentes, aclaraciones, quejas, denuncias y sugerencias, autorizaciones, monederos electrónicos, solicitudes, avisos, trámites preventivos de operaciones ilícitas, trámite de la Clave Única de Registro de Población (CURP) ante el Registro Nacional de Población e Identificación Personal (RENAPO), etc.

E026 tiene perfectamente definido todo lo necesario para otorgar los servicios a sus usuarios de manera sistematizada, estandarizada y con apego a la normatividad federal.

34. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de servicios a usuarios o área de enfoque y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los servicios a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a usuarios o áreas de enfoque tienen todas las características establecidas.

En lo que concierne a los distintos mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de servicios a los usuarios del PP E026, se constató que a nivel institucional sí existen elementos documentados para validar esta situación estratégica. Los mecanismos que utiliza el SAT para documentar y verificar la circunstancia previamente descrita son:

Tabla 12. Mecanismos Documentados para Verificar el Procedimiento de Entrega de Servicios a Usuarios

Mecanismo	Descripción
Normas ISO 9000	Desde el año 2003, el órgano ha trabajado bajo el conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO-9000) con la finalidad de brindar servicios con calidad y uniformidad en los puntos de contacto; lo cual significa que el SAT trabaja mediante procesos sistematizados, estandariza las actividades del personal, incrementa la satisfacción del usuario, mide el desempeño de los procesos, incrementa la eficiencia y la eficacia del órgano y reduce las incidencias en materia de prestación de servicios.

Mecanismo	Descripción
Programa de Actualización al RFC	En el año 2006 se concretó que este Programa debe mejorar la calidad y la cobertura de la información actual del Padrón para fungir como pieza clave en el suministro de información para las diversas actividades de servicio y control que ejecuta el SAT.
Manual de Organización de la Administración General de Servicios al Contribuyente (AGSC) ⁷¹	Determina los mecanismos e insumos a nivel de organización y operatividad para determinar los resultados del seguimiento y cumplimiento de los procedimientos de entrega de servicios a usuarios del Programa con apoyo de las siguientes unidades administrativas: Administración Central de Enlace Normativo, Administración Central de Operación, Desarrollo y Servicios, Administración Central de Atención al Contribuyente, Administración Central de Relaciones y Comunicación y Administración Central de Sistemas de Calidad.
Reportes de detección de atención al contribuyente	Dentro de las diferentes áreas de la AGSC, se detectan necesidades de atención y mejora a los servicios para el contribuyente existentes en el SAT a través de herramientas informáticas y presenciales como lo es INFOSAT, ventanilla de recepción de quejas y sugerencias, correo electrónico ⁷² , teléfonos rojos ⁷³ , SAT Móvil ⁷⁴ , servicio electrónico de sugerencia ⁷⁵ , asistencia por internet, chat y foros de discusión ⁷⁶ ; y se documentan para generar la base necesaria para los procesos de mejora en materia de prestación de servicios al contribuyente.
MIR PP E026 Año 2014	Para verificar y medir el procedimiento de entrega de servicios a usuarios, el SAT utiliza el indicador "Percepción de la calidad y servicios en el SAT" para determinar si la entrega y correspondencia de los servicios en el SAT están realizándose de manera adecuada mediante la implementación de encuestas trimestrales realizadas a los contribuyentes; el compendio de resultados y calificaciones sirve para verificar, en un grado absoluto, la provisión de servicios del SAT.

FUENTE: UNAM-IIS, 2015

Con los anteriores mecanismos, el SAT asegura que la provisión de sus servicios a entregar sean acordes a lo establecido en instrumentos normativos, leyes federales y demás documentos de planeación que competen al PP E026; de la misma

⁷¹ Antes Administración General de Asistencia al Contribuyente (AGAC).

⁷² denuncias@sat.gob.mx

⁷³ Ubicados en las Aduanas y las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente para realizar, al momento, una denuncia sobre un posible acto de corrupción o cualquier aspecto que pueda considerarse como un abuso o acto ilícito cometido por servidores públicos de la Institución.

⁷⁴ Aplicación para celular, apartado quejas y denuncias.

⁷⁵ A través de: https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/psp/psatpp/CUSTOMER/CUST/h/?tab=PAPP_GUEST

⁷⁶ Mediante: <http://www.sat.gob.mx/contacto/contactenos/Paginas/default.aspx>

manera, al estar integrados los procesos de verificación tanto en manuales de organización de la institución como en la MIR del Programa se caracterizan por estar estandarizados y de utilización integral en el Órgano; de esta manera, adicionalmente, los mecanismos son conocidos holísticamente por todas las instancias administrativas y operadoras concernientes al Programa.

4.5 Ejecución

35. Los procedimientos de ejecución de servicios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de servicios tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de servicios tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de servicios tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de servicios tienen todas las características establecidas.

De acuerdo a lo que se ha descrito anteriormente, el SAT cuenta con manuales de procedimientos y de organización aplicables a nivel central y en las 67 Administraciones Locales con las que cuenta en el país, los cuales; significativamente justifican que los procedimientos en la ejecución de servicios tengan las características de estandarización, sistematización y difusión pública. Es importante señalar que estos manuales cumplen con lo establecido en las diversas leyes y reglamentos que le son aplicables al SAT.

De la misma manera, de acuerdo a la respuesta de la pregunta número 33, el PP E026 cuenta con los fundamentos operativos en materia de sistemas y aplicaciones particulares que coadyuvan a generar pertinencia en la ejecución de los servicios y trámites hacia los contribuyentes en el país.

36. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de servicios y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los servicios se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de servicios tienen todas las características establecidas.

La verificación de la prestación de los servicios del PP E026 se realiza fundamentalmente a través del SIAT y de las diversas aplicaciones particulares que se desarrollan para generar la información sobre trámites en materia de recaudación. Adicionalmente a los mecanismos determinados en la Tabla 12, existen otras herramientas automatizadas para dar seguimiento a los avances sobre prestación de servicios y trámites ejecutados, por ejemplo:

- Sistema de Indicadores de Planeación Estratégica (SIPES-SAT)
- Tableros de Control desarrollados y ejecutados principalmente por áreas específicas de la AGCTI
- Presentación de inconformidades en Oficialía de Partes de la Institución
- Pestaña de “Servicios” y “Buzón Tributario” del SIAT
- Buzón de quejas y sugerencias institucional
- Herramientas informáticas y presenciales como lo es INFOSAT, correo electrónico, teléfonos rojos, SAT Móvil, servicio electrónico de sugerencia, asistencia por internet, chat y foros de discusión.

Con toda esta suma de elementos y en referencia adicional a las respuestas de las preguntas número 33 y 34 se puede justificar que el programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de servicios en función al nivel seleccionado del presente cuestionamiento.

4.6 Mejora y Simplificación Regulatoria

37. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de servicio a los usuarios?

El documento normativo del Programa E026 es el PRONAFIDE mismo que no ha observado cambios en los últimos tres años. Sin embargo cabe mencionar que la Reforma Fiscal⁷⁷ del año 2014 motivó una serie de modificaciones estructurales en

⁷⁷ Es el resultado de las modificaciones que el H. Congreso de la Unión hace a las diferentes leyes fiscales.

lo que concierne a la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la Ley de Coordinación Fiscal y la Ley de Contabilidad Gubernamental.

Los cambios más significativos que modificaron los elementos de recaudación a nivel nacional tuvieron su punto de inicio en los cambios aprobados por la H. Cámara de Diputados en lo que concierne específicamente a las modificaciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en materia de homologación en la frontera y diversas implicaciones en materia de viviendas y colegiaturas; derogación del Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU), supresión del Régimen de Consolidación, aumento progresivo del Impuesto Sobre la Renta (ISR), aumento en los impuestos a ganancias en la bolsa y a alimentos con alta densidad calórica, entre otros; lo que significó que los mecanismos de gestión operativa del Programa, sufrieran adecuaciones con la finalidad de poder dar sustento a los requisitos en los aspectos específicos de estos cambios.

Ya que el SAT provee servicios y trámites para el cumplimiento de obligaciones fiscales, es menester afirmar que el Órgano tuvo que adecuar sus procedimientos a fin de poder cumplir con las reformas estructurales que se plantearon a nivel federal y que derivaron en las adecuaciones a las leyes más importantes en materia fiscal.

Cabe mencionar adicionalmente que dentro de la planeación estratégica del SAT, se publicó en el año 2014 el nuevo PESAT (2014-2018) que determinará los ejes estratégicos a nivel dependencia y que significativamente afecta a las secciones operativas del PP E026; esta situación también determina las formas por las cuales, el SAT debió modificar sus procedimientos para otorgar un mejor servicio a los usuarios del Programa; es importante destacar que a nivel virtual y sistemático, el SAT se ha preocupado por mantener una agilización de servicios a los usuarios, prueba de ello y fundamentado en la reforma fiscal y en las nuevas disposiciones del PESAT, se ha adecuando el SIAT en fundamento y correspondencia con la Estrategia Digital Nacional (EDN), el portal institucional en lo que refiere al cumplimiento de las leyes antes mencionadas y la actualización del Marco de Referencia de Procesos institucional (Arquitectura Institucional). Con ello se demuestra que día a día, las autoridades y personal administrativo y operativo en el SAT contribuyen a cumplir con el marco de la ley así como, con las nuevas disposiciones para agilizar el proceso de servicio a los usuarios.

4.7 Organización y gestión

38. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las unidades de atención y/o a los usuarios o área de enfoque y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

El Programa E026 por su clave y modalidad (E-Prestación de Servicios), no se cataloga como de índole social, razón por la cual, adicionalmente no responde al ciclo metodológico y programático típico establecido para los PP sociales y por lo tanto, no aplica la transferencia de recursos a usuarios.

Eficiencia y Economía Operativa del Programa

4.8 Eficiencia y Eficacia

39. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los servicios a la población o usuarios objetivos (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ejemplo: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 3

Nivel	Criterios
1	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno de los conceptos establecidos.
2	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.
3	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.
4	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

De acuerdo al análisis que se realizó con las autoridades del SAT, se pudo determinar que los gastos que incurrió el PP E026 durante el ejercicio fiscal 2014, a nivel desagregado, fueron los siguientes:

Tabla 13. Presupuesto Ejercido por el PP E026 en el Ejercicio Fiscal 2014

Programa Presupuestario	Capítulo	Subtotal (Importe en Pesos)
E026	1000	7,423,101,319
	2000	249,221,127
	3000	2,319,813,431
	4000	16,707,435
	5000	1,919,672
	Gran Total	10,010,762,985

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información del SAT

Con base al análisis realizado de esta información, se detectó que el SAT, en materia de gastos que observó el PP E026, no determinó el rubro de gasto unitario; sin embargo, usando la lógica metodológica que se dispone en este cuestionamiento fue posible determinar este rubro de acuerdo a lo siguiente:

<p>Gasto Unitario es igual a:</p> $\frac{\text{Gasto total}}{\text{Población atendida}}$	<p>Donde;</p> <p>Gasto total: comprende a la suma de los subtotales de los capítulos 1000-5000.</p> <p>Población atendida: Personas que utilizaron los servicios en el SAT, en materia de recaudación durante el ejercicio fiscal 2014.</p>
$\frac{10,010,762,985}{49,619,966} = 201.7486$	

Con el anterior desarrollo se determina que el gasto unitario del PP E026 se colocó en el ejercicio fiscal 2014 en \$201.7486, esto significa que por cada usuario atendido, el Programa gastó la cantidad estipulada por provisión de servicios y/o gestión de trámites. Por último cabe mencionar que en la anterior lógica se interpreta a la población atendida como aquellos que por obligación fiscal tuvieron que utilizar los servicios y disponer de trámites que provee el SAT; una vez que se entiende que sólo las personas que se encuentran en el Padrón del RFC (población objetivo) son las únicas que pueden presentar sus obligaciones fiscales de acuerdo a lo que marca la ley, se consolida entonces que la población objetivo fue la misma susceptible de los servicios, por lo que se comprende que es también la población atendida.

De manera adicional, es posible consultar el clasificador de gastos en el que se puede observar la partida presupuestal a nivel de administración federal. A continuación se muestra el presupuesto autorizado por capítulo de gasto del SAT del ejercicio fiscal 2015 de acuerdo al Clasificador por Objeto de Gasto de la APF:

Tabla 14. Presupuesto por Capítulo de Gasto del SAT. Ejercicio Fiscal 2015

Capítulo	Denominación	Monto presupuestado
1000	Servicios personales	\$11,588,908,512.00
2000	Materiales y suministros	\$283,958,473.00
3000	Servicios generales	\$2,368,555,531.00
4000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	\$17,000,000.00
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	\$9,200,000.00
Total		\$14,267,622,516.00

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de la SHCP.

Con la anterior información, se puede determinar que el presupuesto que se gastó en el ejercicio fiscal 2014 en lo que concierne al PP E026 supuso el 70.16% del presupuesto total que se autorizó en el ejercicio fiscal 2015. Esto significa que en materia de gasto, el PP E026 representa tres cuartas partes de lo que eroga el SAT en términos absolutos, demostrando que este PP es de gran envergadura y estratégico para la esencia recaudatoria que da sentido a su operación.

4.9 Economía

40. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

De acuerdo a la investigación realizada a la Unidad Responsable del PP E026 se pudo determinar que la única fuente de financiamiento del Programa se deriva del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), el cual representa en términos absolutos el 100% del financiamiento que recibe el Programa para su operación en un ejercicio fiscal. De acuerdo a lo demostrado por el Resumen en Clasificación Económica por Unidad Responsable, Funcional y Programas Presupuestarios competente al PEF del año 2014 se consolidó el siguiente presupuesto para el PP E026:

Tabla 15. Presupuesto del PP E026 de acuerdo al Resumen en Clasificación Económica correspondiente al PEF 2014

RAMO: 06 Hacienda y Crédito Público						
Por grupo y modalidad de Programas	Gasto Corriente					Gasto de Inversión
E-Prestación de Servicios	Gasto Total	Servicios Personales	Gasto de Operación	Subsidios	Otros de Corriente	Suma
E026	9,441,429,674	7,243,728,022	1,637,849,427	N/A	508,000,000	51,852,225

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de (SHCP, 2014¹).

4.10 Sistematización de la información

41. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.

- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Como se mencionó anteriormente, el PP E026 cuenta con los sistemas institucionales necesarios para brindar los servicios competentes a la recaudación y a la presentación de obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes a nivel nacional. Por la naturaleza y esencia del Programa, es necesario contar con sistemas de alta tecnología, eficaces y transparentes. Por lo tanto, las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con las que cuenta el SAT tienen establecidos todos los elementos antes enunciados.

Por un lado se cuenta con fuentes de información confiables que permiten verificar y validar la información capturada, esto se lleva a cabo a través de la misma Arquitectura Institucional del SAT (Marco de Referencia de Procesos institucional) pues tiene documentados y sistematizados todos los procesos realizados, los cuales son confiables, seguros y constantes a través de las diferentes aplicaciones correspondientes a las distintas áreas de despacho que operan el PP E026.

La periodicidad para la actualización y mantenimiento de los sistemas y equipos depende directamente de la AGCTI y es resultado de diferentes procesos específicos que se validan a través del funcionamiento de las herramientas informáticas. Asimismo, los sistemas cumplen con la función de brindar información a los responsables del Programa, tanto en las áreas operativas, como administrativas, además de estar integrados a fin de contar con información oportuna y confiable⁷⁸. En lo que concierne al tema de procesos institucionales, el SAT cuenta con un área técnica (Administración Central de Arquitectura Institucional-ACAI) que mantiene actualizada la base de macroprocesos, procesos, subprocesos y tareas en todo lo que concierne a la operación de la dependencia y del PP E026.

⁷⁸ La AGCTI tiene claramente definidos los procesos para generar aplicaciones informáticas de acuerdo a un proceso funcional que deriva en los siguientes componentes: (1) captación de la iniciativa para el desarrollo de aplicaciones, (2) requerimiento de servicio sustentado por el marco documental establecido administrativamente, (3) definición de la estrategia de atención a través de la Oficina de Proyectos (de reciente creación) para identificar estrategias y evitar duplicidades alineando las mismas a las políticas institucionales, (4) desarrollo de la arquitectura aplicativa, (5) construcción de la aplicación a través de fábricas de software, (6) ambientación (volumetría y operación de la aplicación), (7) habilitación de la infraestructura, (8) prueba de sistemas y aplicaciones a través de un laboratorio de pruebas y (9) operación final de la aplicación.

4.11 Cumplimiento y Avance en los Indicadores de Gestión y Productos

42. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Hasta el ejercicio fiscal del 2014, el PP E026 presenta un buen avance en el cumplimiento de las metas del ciclo presupuestario en curso. En general se presentaron algunas inconsistencias derivadas por la superación del 100% en lo que concierne al avance del indicador tal y como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 16. Avance de los Indicadores de Gestión y Resultados 2014

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)
Fin	Costo de la recaudación	0.81	0.81	100%
Propósito	Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT	4.8%	6.2	129.16%
Componentes	Percepción de los contribuyentes respecto de la simplificación de trámites	8.03	7.99	99.5%
	Porcentaje de eficacia de la fiscalización de grandes contribuyentes	65.5	66.80	101.98%
	Promedio de recaudación secundaria por actos de fiscalización a grandes contribuyentes	84.9	122.6	144.40%
	Porcentaje de eficacia de la fiscalización a otros contribuyentes	68.70	77.80	113.24%
	Promedio de recaudación secundaria por acto de fiscalización a otros contribuyentes	985.4	1,173	119.03%
Actividades	Percepción de la calidad y servicios en el SAT	8.42	8.41	99.8%
	Incremento general de padrón de contribuyentes activos respecto al año anterior	3.12	11.12	356.41%

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)
	Avance en meta de recuperación	100	148.8	148.8%
	Juicios ganados por el SAT a grandes contribuyentes en sentencias definitivas	52	45.6	87.69%
	Porcentaje de sentencias definitivas favorables al SAT	57	54.46	95.54%
	Porcentaje de efectividad en métodos sustantivos otros contribuyentes	95	97.90	103.05%
	Porcentaje de efectividad en actos de fiscalización profundos a Grandes Contribuyentes	81.70	83.30	101.95%

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de SAT, 2014

De acuerdo a la lógica de avance del indicador, una superación del mismo por encima del 100% significa que algún momento del diseño del indicador no se tomaron en cuenta externalidades funcionales que afectarían al mismo; por ello es que en cierta medida, una propensión elevada en materia de avance no es correcta para la disposición de resultados favorables. No obstante a lo anterior, existen razones de peso por las que se generaron estos avances y que no necesariamente suponen una mala integración en el diseño del indicador:

Tabla 17. Justificación de los Avances por Indicador

Nombre del Indicador	Avance	Justificación
Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT	129.16%	<ol style="list-style-type: none"> Los ingresos tributarios administrados por el SAT alcanzaron un total de 1 billón 808 mil 522.8 MDP; este monto de ingresos representó un incremento real de 6.2%, respecto a 2013. Los resultados se explican por la entrada en vigor de la Reforma Hacendaria a partir de enero, incluyendo las nuevas disposiciones y las medidas de administración tributaria, y debido a que en enero de 2014 se registraron ingresos adicionales por el adelanto de operaciones en diciembre de 2013, ante la entrada en vigor al marco tributario.

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nombre del Indicador	Avance	Justificación
Promedio de recaudación secundaria por actos de fiscalización a grandes contribuyentes	144.40%	Al cuarto trimestre de 2014 el promedio de la recaudación por acto de fiscalización fue de 122.6 MDP obtenidos por acto de fiscalización con autocorrección, lo que es superior en 37.7 MDP a la meta establecida en 84.9 MDP, por esta razón el avance se posicionó por encima del 100%.
Porcentaje de eficacia de la fiscalización otros contribuyentes	113.24%	De enero a diciembre de 2014 se concluyeron 10,092 revisiones de métodos sustantivos con cifras recaudadas iguales o mayores a \$50,000 pesos, de un total de 12,794 revisiones terminadas en métodos sustantivos. El resultado alcanzado permitió superar la meta de 68.7% de eficacia de la fiscalización en 9.1% que, comparada con el resultado del indicador (77.8) se traduce en un cumplimiento de 113.2%.
Promedio de recaudación secundaria por acto de fiscalización a otros contribuyentes	119.03%	Durante el periodo enero-diciembre de 2014 se logró el 119.0% de cumplimiento de sus metas, al alcanzar en promedio 1,173.0 miles de pesos por acto de fiscalización, frente a una meta de 985.4 miles de pesos. Estos resultados obedecen a que se obtuvieron 66,807.9 MDP por concepto de recaudación secundaria, mediante la práctica de 56,954 actos de fiscalización concluidos por autocorrección. El resultado del indicador obedece a que en el presente ejercicio se incrementó el reforzamiento de las áreas locales de auditoría fiscal en materia de programación de actos de fiscalización, mismo que apoyado en el enriquecimiento de propuestas por parte del nivel central y en el enfoque integral para la detección y fiscalización de esquemas agresivos de evasión, constituyeron la base para la obtención de mejores resultados de los actos, los cuales se vieron reflejados en un mayor promedio de recaudación secundaria por acto concluido.
Incremento general de padrón de contribuyentes activos respecto al año anterior	356.41%	Al cierre de 2014 se logró una meta de 11.12% al inscribir a 4,631,906 contribuyentes en el Padrón, monto que comparado con la meta programada de 1,300,000 contribuyentes, se superó la meta exponencialmente. Esta situación fue causada por lo siguiente: 1. Derivado de la Reforma Fiscal para 2014, se determinó la obligatoriedad para las personas morales y físicas de emitir un comprobante fiscal digital de nómina para sus asalariados, lo que generó un incremento de inscripción al RFC. 2. A partir del 30 de octubre, con la implementación de la nueva plataforma tecnológica del SAT, que

Nombre del Indicador	Avance	Justificación
		<p>consisten en poder inscribirse en forma masiva al RFC, ocasionó un incremento considerable de inscripciones, lo que permitió que durante 2014 los contribuyentes dieran cumplimiento con lo establecido en la Reforma Fiscal.</p> <p>3. La posibilidad de inscribirse vía internet o telefónica utilizando únicamente la CURP, lo que evitó que los contribuyentes se trasladaran a una oficina del SAT para la realización de dicho trámite.</p>
Avance en meta de recuperación	148.8%	Al cierre de 2014 se logró una meta del 148.8% al recuperar 26,396 MDP, monto que al compararlo con la recaudación estimada de 17,743 MDP, significa 48.8% por arriba de la meta programada del 100%.

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de la AGRS-SAT

Por las anteriores situaciones descritas, se puede determinar los distintos niveles de alcance y límites de los indicadores correspondientes al PP E026, sus principales justificaciones y el porqué del impacto en sus alcances.

4.12 Rendición de cuentas y transparencia

43. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- Los documentos normativos están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto a los usuarios como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.
- La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con *modificación de respuesta* a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INA).

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

El PP E026 cuenta con todos los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas establecidos en el presente cuestionamiento.

Al acceder al portal institucional del SAT⁷⁹, es posible identificar, de manera sencilla y rápida, el apartado de "Transparencia". Al hacer clic en este apartado, se despliega una lista con las siguientes opciones:

- Normatividad en Materia de Transparencia: en esa sección se brinda acceso directo a las leyes, reglamentos y lineamientos en materia de transparencia e información pública gubernamental.
- Comité de información: En esta sección se pueden observar las Reglas de Operación para el funcionamiento del comité de información del SAT, el cual tiene como objetivo coordinar y supervisar las acciones en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental que lleven a cabo las unidades administrativas del SAT, a fin de garantizar el acceso a la información y la protección de datos personales que se encuentran en custodia de SAT. En esa misma sección se pueden consultar los criterios emitidos por el INAI en materia de transparencia, así como los acuerdos a los que llega el comité respecto de las solicitudes de información recibidas por los ciudadanos.
- Adeudos fiscales: a través de este espacio el SAT da a conocer una versión pública de los créditos fiscales condonados a las entidades federativas y los municipios, conforme al Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de diciembre de 2008.
- Transparencia focalizada: en ese apartado de acuerdo al SAT se puede encontrar información que propicia la generación de conocimiento y contribuye a mejorar la toma de decisiones respecto a bienes y servicios tanto públicos como privados, así como información que contribuya a que las Dependencias y Entidades rindan cuentas claras. Entre la mencionada información se encuentra:
 - a) Informe tributario y de gestión
 - b) Adeudos fiscales
 - c) Factura electrónica
 - d) Sistemas de avisos de destrucción y de donación de mercancías
 - e) Información Pública de Operaciones de Comercio Exterior
 - f) Información Pública del Padrón de Registro Federal de Contribuyentes
- Indicadores de Programas Presupuestarios: es una liga que traslada al usuario al portal de transparencia presupuestaria.
- Recomendaciones dirigidas al SAT: en ese apartado se declara que, hasta la fecha, no cuentan con recomendaciones en materia de derechos humanos, no discriminación y/o equidad de género

⁷⁹ <http://www.sat.gob.mx/Paginas/Inicio.aspx>

- Estudios y Opiniones: Información sobre los estudios y opiniones contratados por el SAT, financiados con recursos públicos durante el periodo 2006 - 2013.
- Rendición de cuentas: se brinda información sobre planes y programas, así como informes de gobierno de la actual administración y de gestiones anteriores.
- Participación Ciudadana: El SAT no tiene ningún programa que implique la asignación de apoyos económicos para cualquier fin, a personas físicas o morales no gubernamentales; por lo que esta sección no aplica.

Asimismo, es posible encontrar, a menos de tres clics, datos de contacto para atención ciudadana (teléfono, dirección, correo electrónico) como los que se especifican en la Tabla 12 de este documento.

5. Percepción de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Atendida

44. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población, usuarios o área de enfoque atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus usuarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida no tienen al menos el inciso a) de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida tienen el inciso a) de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.
4	<ul style="list-style-type: none"> Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, usuarios o área de enfoque atendida tienen todas las características establecidas.

El PP E026 cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población objetivo, los cuales se aplican de manera automática cuando los usuarios hacen uso de los servicios que ofrece algunas de las áreas del programa; la población que hace uso de los servicios proporcionados por el PP E026 normalmente se cataloga en función de aquellos que se encuentran inscritos en el RFC (personas físicas y morales). El grado de satisfacción de la población objetivo es medida con indicadores de gestión y operación relacionados con la calidad, eficacia y eficiencia⁸⁰. Cabe mencionar que los resultados de este seguimiento en materia de percepción se utiliza a nivel interno en las diferentes administraciones y áreas encargadas de los distintos macroprocesos que se derivan del PP E026.

Esto significa que en correspondencia a modelos de eficiencia recaudatoria, el SAT describe al menos cinco indicadores⁸¹ de los cuales, el indicador de aumento de la percepción de la calidad general del servicio en su objetivo 5 estima “lograr

⁸⁰ De acuerdo a la información recolectada durante la intervención, se detectó que a nivel institucional, la utilidad de esta información y el diseño de los instrumentos, al ser un programa de operación diferente y estratégico a nivel gubernamental, se concibe con indicadores en materia de calidad de gestión. Esta aseveración fue posicionada en el Informe Final sobre Eficiencia Recaudatoria: Definición, Estimación e Incidencia en la Evasión del año 2009 realizado por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).

⁸¹ Los cinco indicadores son: (a) aumento de la eficiencia recaudatoria, (b) disminución de la evasión, (c) reducción del costo de la recaudación, (d) disminución de la percepción de la corrupción y (e) aumento de la percepción de la calidad general del servicio (ITAM, 2009).

dar continuidad a los resultados positivos en la percepción de la imagen general de la administración tributaria y colocarla en 85%⁸² (ITAM, 2009)”.

Adicionalmente, de acuerdo al PESAT 2014-2018, el objetivo estratégico U01 “Cumplir es Fácil” en el indicador U01.1 determina que se deberá medir la percepción sobre la facilidad de cumplimiento en función a una evaluación de las personas físicas respecto a la facilidad para realizar trámites y servicios ante el SAT. De la misma manera, en el objetivo I01. “Desarrollo oportuno de herramientas tecnológicas eficientes y eficaces”, se revela que el indicador I01.3 deberá mostrar la percepción del usuario sobre la capacidad de respuesta a través de una valoración por parte de usuarios internos respecto a la calidad u oportunidad de los sistemas y desarrollos (SAT, 2014).

Lo anterior significa que los mecanismos para valorar la percepción de los usuarios del PP E026 están plenamente justificados en diferentes documentos estratégicos y de planeación; por esta significativa razón es necesario que las áreas inmiscuidas en la operación del Programa realicen la definición del panorama de intervención en este sentido. Por ello, con base al acopio de información realizado durante la intervención, se manifestaron los siguientes resultados:

1. Se detectó que existen herramientas de acopio de información que permitan validar la percepción del usuario que realiza trámites o solicita servicios dentro del abanico operativo del PP E026, sin embargo; la aplicación y utilización de esta información es sensible a las áreas correspondientes de los macroprocesos⁸³ que se derivan del Programa, y sus resultados, debido a la naturaleza estratégica del programa, son restringidos a la opinión pública.
2. La información en materia de percepción se realiza mediante encuestas y formatos electrónicos arrojando la validación de este segmento.
3. Las encuestas son de uso interno y estratégico para las diferentes áreas inmiscuidas en la operación del PP E026 por lo tanto, los resultados son restringidos pero efectivamente corresponden a las características de los usuarios, los cuales son exclusivamente las personas físicas y morales que se encuentran inscritas en el padrón del RFC; ya que sólo este tipo de población es la única que puede acceder a los servicios del Programa.
4. Al tener una población objetivo plenamente definida en el padrón del RFC, los resultados que arroja la implementación de estas encuestas son positivamente representativos.

⁸² El indicador fue diseñado para el año 2009.

⁸³ El Programa E026 cuenta con 6 macroprocesos concentrados en: (1) Administración General Jurídica (AGJ), (2) Administración General de Auditoría Fiscal Federal (AGAFF), (3) Administración General de Servicios al Contribuyente (AGSA), (4) Administración General de Grandes Contribuyentes (AGGC), (5) Administración General de Recaudación (AGR) y (6) Administración General de Planeación (AGP).

6. Medición de Resultados

45. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

El Programa E026 documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con los indicadores de la MIR. Los valores de estos indicadores están publicados en el SAT y en la página de Transparencia Presupuestaria⁸⁴. De manera adicional, los resultados del Programa son documentados mediante los siguientes instrumentos:

Tabla 18. Instrumentos para Documentar los Resultados a Nivel Fin y Propósito

Número	Instrumento	Orden	Descripción
1	Evaluación de Procesos realizada por el INAP en el año 2012	Proceso	La evaluación realizada al órgano dilucida los hallazgos y recomendaciones que deben implementarse para mejorar la operación del Programa en función al análisis y valoración de los resultados.
Aplicabilidad: El instrumento se ha utilizado para modificar, a nivel operación, los niveles de Fin y Propósito de la MIR.			
2	PRONAFIDE	Sectorial	En lo competente a ingresos tributarios netos, el instrumento que permite documentar los niveles fin y propósito de la MIR es el Plan Sectorial que es atribuible al SAT (PRONAFIDE).
Aplicabilidad: Se utiliza de manera específica para documentar y construir el nivel Fin de la MIR, se observa la dilucidación del plan sectorial en el componente de medios de verificación.			
3	Información Estratégica generada a nivel superior (SHCP)	Variación Real de Ingresos que Administra el SAT	La Unidad Política de Ingresos (UPI) correspondiente a la Subsecretaría de Ingresos de la SHCP determina la variación de diferentes indicadores y la justificación de los mismos a través de

⁸⁴ A través de la siguiente liga de internet: www.transparenciapresupuestaria.gob.mx

Número	Instrumento	Orden	Descripción
3	Información Estratégica generada a nivel superior (SHCP)	Variación Real de Ingresos que Administra el SAT	<p>las modificaciones que resultan de las cifras oficiales de recaudación. Debido a que la información es extremadamente sensible, la confección que realiza el SAT en el nivel propósito y la conformación de metas particulares y meta anual ⁸⁵ está en función a lo que genere esta Unidad de acuerdo a los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente. • Todo lo concerniente que el Procedimiento de la UPI dictamine respecto a los ingresos excedentes obtenidos durante el ejercicio por las dependencias y entidades de la APF (SHCP, 2003). • Reportes trimestrales de la Situación de las Finanzas Públicas y la Deuda Pública (SHCP, 2015¹). • Informe sobre la Situación Económica (SHCP, 2015²).
<p>Aplicabilidad: La UPI genera la información necesaria para la determinación del nivel propósito y se valida en el componente de medios de verificación.</p>			

FUENTE: UNAM-IIS, 2015

Cabe mencionar que si bien el PP E026 cuenta con una Evaluación de Procesos, no se puede aseverar que sus resultados a nivel de Fin y de Propósito se hayan documentado con hallazgos de otras evaluaciones, ya que hasta el año 2015 no se ha realizado ninguna evaluación adicional de acuerdo al paquete PBR-SED que enmarca la SHCP, la SFP y CONEVAL⁸⁶. Por otro lado, hasta el año 2015 sólo se

⁸⁵ Durante la intervención se constató que la conformación de metas particulares y anuales que debe generar el SAT en la MIR no son colocadas de manera adecuada y de acuerdo a la exigencia de los términos de referencia que se colocan en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados correspondiente al SED; esto se debe a que la UPI debe generar primeramente toda la información estratégica en materia de recaudación para luego así determinar las metas que el SAT deberá externalizar en sus diferentes documentos de planeación. Al ser el SAT un órgano desconcentrado de la SHCP, la planeación surge desde los niveles superiores determinados en esta última secretaría. Es importante destacar que debido a esta razón, el SAT reporta sus metas en la MIR posteriormente a los 35 días que tiene la UPI para generar los elementos estratégicos en materia de recaudación, previo análisis de todos los insumos que se catalogan en la Ley de Ingresos de la Federación, el procedimiento de dictamen de los ingresos excedentes obtenidos durante el ejercicio de las dependencias de la APF y los reportes de la situación financiera y económica del país.

⁸⁶ Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 21, se sugiere realizar en correspondencia al paquete PBR-SED las evaluaciones que se determinan en la Tabla 10.

validó la existencia de un estudio realizado por el ITAM en 2009 competente a la eficiencia recaudatoria⁸⁷; en este estudio, se puede dilucidar la existencia de recomendaciones y la revisión de experiencias y buenas prácticas a nivel internacional sobre mecanismos administrativos, comparaciones del costo de recaudación de administraciones tributarias de los miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), modelos para estimar la eficiencia, la eficacia y el impacto de la recaudación, y algunas recomendaciones estratégicas en el rubro; sin embargo, no se pudo constatar durante la intervención que este estudio haya tenido un impacto favorable en la determinación de los niveles Fin y Propósito de la MIR que ha presentado el SAT durante varios ejercicios fiscales.

Por último, no es posible determinar que los niveles Fin y propósito se hayan consolidado con base a los hallazgos de evaluaciones de impacto ya que hasta finales del año 2015, el SAT no ha sido susceptible de este tipo de evaluación.

46. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

RESPUESTA: SÍ; NIVEL 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.
2	<ul style="list-style-type: none"> Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de Propósito.
3	<ul style="list-style-type: none"> Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.
4	<ul style="list-style-type: none"> Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

El PP E026 cuenta con un indicador para medir su Fin (ingresos tributarios) y un indicador para medir su Propósito (la variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT), ambos elementos se fundamentan tanto en la planeación sectorial (PRONAFIDE) así como en la información estratégica generada por parte de la Unidad Política de Ingresos (UPI). Es importante destacar que el indicador más complicado de consolidar es el que se encuentra en el nivel propósito (variación real de ingresos tributarios) debido a que la información que genera la UPI para la estimación y valoración del indicador depende de los resultados que se coloquen en la Ley de Ingresos de la Federación y los reportes trimestrales sobre la situación económica, financiera y de deuda pública del país.

La información que resulta de estos documentos es fundamental para construir el indicador, no obstante el SAT depende de múltiples factores intersectoriales para

⁸⁷ Eficiencia Recaudatoria: Definición, Estimación e Incidencia en la Evasión. Reporte Final. Adjudicación Directa No. AD-A0RS6-001/2009 del Servicio de Administración Tributaria, SAT.

desarrollarlo; razón por la cual, en muchas ocasiones no se cumple de manera integral con las metas de la MIR y con las disposiciones que la Guía para el Diseño de la MIR correspondiente al SED, dispone. A pesar de lo anterior, el órgano ha realizado los distintos procesos necesarios para consolidar y cumplir con las disposiciones de planeación dictadas por la SHCP, la SFP y CONEVAL. Los indicadores que se determinan en el nivel Fin y Propósito son los siguientes:

Tabla 19. Síntesis de los Niveles Fin y Propósito de la MIR del SAT. Año 2014

Fin				
Objetivo			Orden	Supuestos
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Medios de Verificación
Costo de la recaudación	Muestra los pesos erogados por el SAT de gasto corriente por cada cien pesos recaudados	Presupuesto ejercido por el SAT	Pesos por cada 100 pesos recaudados	Presupuesto ejercido por el SAT
		$\frac{\text{Ingresos tributarios netos administrados por el SAT}}{\text{X 100}}$		Ingresos tributarios netos administrados por el SAT
Propósito				
Objetivo			Orden	Supuestos
Indicador	Definición	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Medios de Verificación
Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT	Mide la variación de los ingresos tributarios netos administrados por el SAT con respecto al periodo anterior	$\frac{\text{Ingresos tributarios reales recaudados en el ejercicio 2014}}{\text{Ingresos tributarios reales recaudados en el año 2013}}$	Porcentaje	Ingresos tributarios reales recaudados en el año 2013
		-1×100		Ingresos tributarios reales recaudado en el ejercicio 2014 ⁸⁸

FUENTE: UNAM-IIS, 2015 con información de la MIR del PP E026 del año 2014

⁸⁸ Los medios de verificación del indicador a nivel propósito son generados a través del reporte proporcionado por la Unidad de Política de Ingresos (UPI).

Con respecto al cumplimiento de los indicadores, se pudo observar, con base en los resultados dilucidados en las fichas técnicas de ambos indicadores, que en el caso del indicador “Costo de la recaudación” se estimó en 0.81 pesos por cada 100 pesos recaudados lo que significó un cumplimiento del 100% respecto de lo programado. El resultado se explica principalmente debido a un efecto combinado del comportamiento de los ingresos tributarios y los recursos destinados a recaudar y a que los ingresos tributarios administrados por el SAT ascendieron a 1,808,522.8 MDP, lo que significó un aumento de 6.2% real y 3.6% por arriba de la estimación prevista en la Ley de Ingresos de la Federación de 2014.

Por otro lado, en el caso del indicador “Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT” se puede observar que hubo resultados positivos al contemplar una meta planeada en 2014 de 4.80 y haber obtenido un indicador de 6.20 al final de dicho año (un aumento de 29%). En este sentido se puede concluir que en ambos indicadores existieron resultados positivos y suficientes para afirmar que el PP E026 cumple con los nivel Propósito y contribuye de manera específica al nivel Fin demostrado en el instrumento de la MIR para el año 2014.

47. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los usuarios, clientes o el destino de los recursos en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien o servicio.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los usuarios y la intervención del Programa.
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los usuarios del Programa.

RESPUESTA: NO; SIN NIVEL

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene(n) una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n)

	tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características establecidas.

Hasta finales del año 2015, el SAT ha sido objeto de una sola evaluación en materia de procesos realizada por el INAP, en este documento se describe la operación del Programa, sus procesos, la metodología utilizada para recabar la información primaria, los resultados obtenidos en este rubro, así como las conclusiones y recomendaciones después del análisis integral de los procesos.

Por ello, es importante mencionar que la evaluación de procesos realizada en 2012 no cumple con ninguna de las condiciones que se establecen en el presente cuestionamiento; para determinar el impacto que ha tenido el PP E026 se recomienda ampliamente realizar una evaluación del Programa de acuerdo a lo que se estipula en la tabla 10 de la presente evaluación y en referencia a lo que dispone el SED y el PAE en sus TDR para el ejercicio fiscal que según corresponda.

48. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Como se ha mencionado anteriormente, en el año 2012 el SAT fue susceptible de una intervención externa a través de una evaluación de procesos realizada por el INAP; en el análisis de este documento se detectó la existencia de un apartado donde se abordan los hallazgos relacionados con el Fin y con el Propósito del Programa. El estudio se fundamentó en los siguientes elementos del PP E026: Servicios al Contribuyente; Auditoría Fiscal, Recaudación y Jurídico.

Los resultados en materia de Servicios al Contribuyente son los siguientes:

- En lo que se refiere al proceso de "Identificación del contribuyente o usuario", se concluye que el proceso tienen los elementos para generar los productos o servicios que se establecen, por lo que se puede subrayar que son *suficientes*. Lo anterior, se puede verificar con la meta asociada a este proceso (incremento general del padrón de contribuyentes) al tener un porcentaje de cumplimiento de 138.70%. De igual manera, la operación del proceso "Identificación del contribuyente" impactó directamente al cumplimiento de la meta del PP E026 a nivel propósito "Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT", ya que a través de dicho proceso se cumple el objetivo de realizar el registro de contribuyentes (INAP, 2012).
- Con respecto al proceso de "Atención al contribuyente o usuario", se concluye que el proceso fue eficaz ya que las metas asociadas a este proceso ("Percepción de la calidad y servicios en el SAT" y "Percepción de los contribuyentes respecto a la simplificación de trámites") tuvieron en 2011

porcentajes de cumplimiento del 94.2% y 93.3%. De igual manera, se concluyó que el proceso tiene los elementos para generar los productos o servicios que se establecen, por lo que se puede subrayar que también es *suficiente*. Finalmente, la operación del proceso “Atención al contribuyente” impactó directamente al cumplimiento de la meta del Programa E026 a nivel propósito “Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT”, ya que a través de dicho proceso se cumple la actividad que tiene como indicador la “Percepción de la calidad y servicios en el SAT”. (INAP, 2012).

- En lo que se refiere al proceso de “Declaraciones, pedimentos y pagos”, se concluye que el proceso es eficaz, ya que coadyuva al cumplimiento de las metas de los procesos del ciclo tributario a través de recibir de los particulares directamente o por medio de las oficinas y medios electrónicos autorizados las declaraciones, avisos, requerimientos, solicitudes, manifestaciones, instrumentos autorizados y demás documentación a que obliguen las disposiciones fiscales y aduaneras, que no deban presentarse ante otras unidades administrativas del SAT y orientar a los contribuyentes en el cumplimiento de tales obligaciones, así como elaborar y actualizar los instructivos de operación para la recepción de pagos y declaraciones presentadas a través de medios electrónicos y de papel de las instituciones de crédito, y de terceros u oficinas autorizadas al efecto. De igual manera, se concluyó que el proceso tiene los elementos para generar los productos o servicios que se establecen, por lo que se puede subrayar que también es *suficiente*. Finalmente, se puede afirmar que el proceso “Declaraciones, pedimentos y pagos” contribuye directamente al cumplimiento de la meta del Programa, a nivel propósito, ya que es a través del mismo que se reciben las declaraciones y pagos por parte de los contribuyentes (INAP, 2012).
- Con respecto al proceso de “Registro contable”, se concluye que el proceso es eficaz, ya que se registra la información financiera con oportunidad, transparencia y confiabilidad, a través de la aplicación de los sistemas de contabilidad de los ingresos federales, de los movimientos de fondos y de la deuda pública. Asimismo, se considera que dicho proceso es *suficiente* ya que tiene los elementos para generar los productos o servicios que se establecen. Finalmente, el proceso “Registro contable” contribuye a la medición de la meta del Programa a nivel propósito, ya que registra de forma eficiente los ingresos que se reciben por parte de los contribuyentes (INAP, 2012).

Los resultados en materia de Auditoría Fiscal son los siguientes:

- En referencia al proceso de “Estrategia y programación de actos de fiscalización”, se concluye que el proceso es eficaz, ya que un indicador cumple con la meta y los demás cuentan con resultados que están dentro de los márgenes razonables de planeación y gestión de resultados. Asimismo, se considera que dicho proceso es *suficiente* ya que tiene los elementos para generar los productos o servicios que se establecen.

Finalmente, el proceso “Estrategia y programación de actos de fiscalización” contribuye directamente con la meta del programa a nivel propósito (INAP, 2012).

- En lo que respecta al proceso de “Desarrollo y conclusión de auditorías”, se concluye que el proceso es *eficaz*, ya que las metas asociadas a este proceso sobrepasaron el cumplimiento establecido. Asimismo, se considera que dicho proceso es *suficiente* ya que tiene los elementos para generar los productos o servicios que se establecen. Finalmente, el proceso “Desarrollo y conclusión de auditorías” contribuye directamente con la meta del programa a nivel propósito, tanto por la recaudación obtenida directamente por los actos de fiscalización como por la obtenida a través de la percepción de riesgo de los contribuyentes, de ser fiscalizados (INAP, 2012).
- En referencia al proceso de “Compensaciones y devoluciones”, se concluye que el proceso es *eficaz*, ya que el indicador de “Percepción de calidad y servicios” superó la meta programada. Asimismo, se considera que dicho proceso es *suficiente* ya que tiene los elementos para generar los productos o servicios que se establecen (INAP, 2012).

Los resultados en materia de Recaudación son los siguientes:

- En lo que se refiere a los procesos de “Inventario de créditos”, “Ejecución” y “Control de créditos” se concluye que son *eficaces*, ya que las metas asociadas a este proceso sobrepasaron el cumplimiento establecido (88.40%). Asimismo, se considera que dichos procesos son *suficientes* ya que tienen los elementos para generar los productos o servicios que se establecen. Finalmente, se puede concluir que los procesos antes citados contribuyen directamente al cumplimiento de la meta del Programa a nivel Propósito ya que es a través de ellos que se realiza la recuperación de la cartera de créditos del SAT (INAP, 2012).
- De acuerdo al proceso de “Notificación y verificación”, se concluye que el proceso es *eficaz*, ya que la meta asociada a este proceso tuvo un porcentaje de cumplimiento dentro de los parámetros establecidos en la planeación del SAT. Asimismo, se considera que dicho proceso es *suficiente* ya que tiene los elementos para generar los productos o servicios que se establecen y, a su vez, contribuye directamente al cumplimiento de la meta del Programa a nivel Propósito (INAP, 2012).

Los resultados en materia Jurídica son los siguientes:

- La meta a nivel propósito, asociada a los procesos jurídicos orientados a la defensa del interés fiscal, es el “Porcentaje de sentencias definitivas favorables al SAT”, el cual alcanzó el 98.9% de cumplimiento de la meta prevista en 2011. A pesar de no haber alcanzado la meta estimada, los procesos se consideran eficaces, ya que existen factores de tipo judicial ajenos a ellos que impiden el logro de la meta (INAP, 2012). De igual manera, se concluyó en el análisis de la evaluación que los procesos contribuyeron al cumplimiento de la meta del Programa a nivel Propósito.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- I. Se compara un grupo de usuarios, clientes o el destino de los recursos con uno de no usuarios, clientes o el destino de los recursos de características similares.
- II. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de usuarios y no usuarios.
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

RESPUESTA: NO APLICA

Nivel	Criterios
1	• La evaluación de impacto tiene la característica I.
2	• La evaluación de impacto tienen las características I y II
3	• La evaluación de impacto tienen las características I, II y III o las características I, II y IV.
4	• La evaluación de impacto tienen todas las características establecidas.

De acuerdo a lo que se ha mencionado anteriormente, el Programa E026 ni la UR del mismo han sido susceptibles de una evaluación externa en materia de impacto. Se recomienda altamente que la institución promueva la definición de una evaluación de esta envergadura con la finalidad de poder integralmente cumplir con las disposiciones dictadas por la SHCP, la SFP y CONEVAL en correspondencia a las disposiciones del SED y del PAE⁸⁹ (si corresponde).

50. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

No aplica.

Hasta el momento, el el PP E026 no cuenta con evaluaciones de impacto, por lo tanto, no se pueden subrayar resultados obtenidos. No obstante, se ha descubierto un informe sobre la eficiencia y la eficacia de la recaudación que realizó el ITAM en el año 2009; en este documento se posiciona un análisis comparativo de los mecanismos y procesos en materia de recaudación que han realizado varios países desarrollados determinando la aplicabilidad de buenas prácticas para el SAT; sin embargo, debido a que este informe no puede observarse como un elemento válido para compensar el potencial de impacto del Programa y al no

⁸⁹ Para determinar las evaluaciones que tienen aplicabilidad en el Programa E026 se recomienda analizar la Tabla 10 de la presente evaluación.

tener una metodología especializada para demostrar este mismo rubro, no puede caracterizarse como un estudio que pueda utilizarse para justificar el presente cuestionamiento.

51. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- a) Se compara un grupo de usuarios o área de enfoque atendida con uno de no usuarios o área de enfoque no atendida de características similares.
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de usuarios y no usuarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

RESPUESTA: NO APLICA

Nivel	Criterios
1	• La evaluación de impacto tiene la característica a).
2	• La evaluación de impacto tiene las características a) y b)
3	• La evaluación de impacto tiene las características a), b) y c) o las características a), b) y d).
4	• La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.

Tal como se señaló anteriormente, el PP E026 no cuenta con evaluaciones de impacto, por lo tanto, no se pueden subrayar resultados obtenidos.

52. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

RESPUESTA: NO APLICA

Nivel	Criterios
1	• No se reporta evidencia de efectos positivos del programa en sus usuarios.
2	• Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin o el Propósito del programa.
3	• Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa.
4	• Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa. • Se reportan efectos positivos del programa en aspectos adicionales al problema para el que fue creado.

No se pueden reportar resultados dado que el PP E026 nunca ha recibido una evaluación de impacto.

7. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • El Fin y Propósito del Programa están alineados a los objetivos y estrategias nacional y sectoriales. • El Programa está alineado a uno de los objetivos del PRONAFIDE y cuenta con un indicador sectorial al que contribuya el Programa. • Todas las fichas técnicas cuentan con una estimación de Línea Base. • La Planeación se realiza de manera coordinada, plural y participativa. De esa manera se garantiza la integralidad de las actividades estratégicas y las propuestas para una mejor operación del Programa. • El Programa define las características y cuantificación de su población objetivo y potencial. • El Programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y cumplir con las solicitudes de los servicios que ofrece. • El Programa cuenta con mecanismos para medir el grado de satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios ofertados. • El Programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin, de acuerdo a los resultados de sus metas y sus indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda desarrollar un documento en el que se agregue la justificación teórica y empírica de la existencia del Programa. • Realizar una evaluación de diseño podría fortalecer algunos de los elementos primordiales (necesidad del problema, población atendida, cobertura, entre otros) del Programa. • A pesar de que el Programa cuenta con mecanismos para verificar su población objetivo y potencial, éstos no se encuentran explícitos en un documento institucional. • Los sistemas informáticos del Programa podrían actualizarse con mayor prontitud si se mejorará los canales de comunicación entre las áreas operativas y la de la AGCTI. • Se recomienda revisar la redacción del indicador del Fin ya que la medición que arroja no corresponde al resumen narrativo del mismo.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que el Diagnóstico, incluye las características y estimaciones de la población potencial y objetivo, se carece de una definición de la población atendida del Programa. • El Programa sólo ha recibido una evaluación externa por lo que se sugiere que pueda ser sujeto a otras con la finalidad de valorar área de mejora. • Personal del SAT manifestó observaciones en referencia al número de días que un proceso o mejora puede ser atendido por parte de la AGCTI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados del Programa pueden verse alterados, ya sea positiva o negativamente, por elementos exógenos al SAT. Dos claros ejemplos son los cambios que dicte la SHCP y otro de ellos es el contexto económico y financiero internacional, como la variación de los precios del petróleo. • No se identifica claramente el destinatario final de los componentes, es decir, no hay claridad en cuanto a si son de corte estratégico o de gestión (son de consumo interno o externo), lo que conlleva a no identificar plenamente la población objetivo de los mismos. • Los indicadores en su mayoría miden la dimensión de eficacia, no se encuentran indicadores de calidad o economía, además de que los resultados no arrojan información que permita medir el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos. • No se delimitan correctamente los supuestos y las interpretaciones de los indicadores dejan lugar a la interpretación subjetiva de los mismos, poniendo en riesgo a la dependencia ya que se puede sesgar la intención de los indicadores.

8. Conclusiones

Este informe tuvo como objetivo general evaluar la consistencia y orientación a resultados del PP E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales” del SAT con la finalidad de proveer información que retroalimentara su diseño, gestión y resultados.

La evaluación fue dividida en seis temas y se respondieron 52 preguntas, las cuales fueron sustentadas con la información obtenida por medio de distintos documentos institucionales y normativos, así como información adicional que se proporcionó por parte de las autoridades del SAT, específicamente de las Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, Administración General de Evaluación, Administración General de Planeación, Administración General de Recaudación, Administración General de Auditoría Fiscal Federal, Administración General Jurídica, Administración General de Servicios al Contribuyente, la Administración General de Grandes Contribuyentes, entre otras⁹⁰.

En lo que respecta al tema de diseño del programa se concluyó que el PP E026 está vinculado con la Meta de “México Próspero” del PND 2013-2018 y, específicamente, el PP E026 se vincula con el Objetivo 2 del Programa Sectorial del SAT, PRONAFIDE 2013 – 2018, el cual establece que “para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad” (PRONAFIDE, 2013).

Es importante subrayar que no se encontraron coincidencias y complementariedades del Programa E026 con otros programas federales dada la naturaleza única del mismo. El Programa E026 tiene funciones de recaudación más que de erogación de los recursos asignados. Este elemento le permite al Programa E026 tener un carácter único en la Administración Pública Federal.

Dentro del tema de Planeación y Orientación a Resultados, se puede señalar que el programa cuenta con estrategias de planeación, los cuales se desarrollan bajo un esquema participativo. Es relevante subrayar que la Administración General de Planeación y Evaluación han realizado un esfuerzo importante en desarrollar los esquemas de seguimiento a los resultados de las distintas áreas del SAT que componen el PP E026.

En lo que se refiere al análisis de la población, usuarios o área de enfoque potencial u objetivo, se establece que el PP E026 tiene definido su población

⁹⁰ Revisar Anexo 21.

potencial y objetivo pero no se encuentra definida la población atendida en un documento institucional. Por ello, es recomendable definir esta categoría para una mayor focalización de los servicios que ofrezca el PP E026 a través del desarrollo de un documento que pueda generar la suficiente base metodológica para la estimación de las poblaciones con pleno fundamento a las necesidades que observe el Programa. De igual manera, al no ser un programa social, no se puede precisar la cobertura o área de focalización. No obstante, se recomienda que en los próximos diagnósticos institucionales que se realicen, se incluya un área de enfoque de intervención para incluir una focalización integral.

En lo que se refiere a la operación del PP E026, se puede resaltar que los procesos se encuentran respaldados por el sistema informático que gestiona la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información. Es importante notar que de acuerdo con la información proporcionada por el personal del SAT, todas las áreas cuentan con manuales de procedimientos para cada uno de los sistemas que gestionan y de los cuales son usuarios, lo que permite tener una gestión mucho más eficaz y eficiente a nivel interno y externo.

A pesar de que el SAT cuenta con mecanismos e instrumentos para medir y obtener la percepción de los usuarios o área de enfoque atendida, el equipo de evaluación externo no pudo tener acceso a dichos resultados por lo que no se pudo valorar la calidad y efectividad del mecanismo o instrumento, ya que no se trata de un programa de carácter social. De igual manera, se recomienda que el portal del SAT cuente con el número o línea telefónica (INFOSAT) en la primera pantalla con el objetivo de fortalecer el compromiso con el usuario.

Finalmente, en lo que respecta a los resultados del programa se puede concluir que los elementos de la MIR del PP E026 han sido bien valorados al haber superado las metas contempladas al inicio del ejercicio de planeación anual. Con lo anterior, se puede aseverar que el programa cumple con el Propósito y contribuye con el Fin alineando los mismos a los máximos niveles de planeación federal.

9. Bibliografía

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

2015 Registro Federal de Contribuyentes. Revista "Proteja su Dinero" Número 392. Servicios Financieros. Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/servicios-financieros/392-registro-federal-de-contribuyentes> (Último acceso: 13 de noviembre de 2015, 14:40 P.M.).

Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

2012 Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012. Fase 4: Integración y cierre (No. de entrega TDR: 7ma. Entrega 4.1, 4.2 y 4.3 en su versión final). Reporte integrado, Programa Presupuestario 026 Recaudación de las Contribuciones Federales, del SAT. Disponible en: ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/evaluacion_programas/Recaudacion_contrib_fed.pdf (Último acceso: 13 de noviembre de 2015, 17:35 P.M.).

Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI)

2000 Metodología de Indicadores de la Serie Histórica Censal. Anexos Metodológicos. Disponible en: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpvsh/doc/metodologia_indicadores.pdf (Último acceso: 22 de noviembre de 2015, 17:50 P.M.).

2002 Guía de Conceptos, Usos e Interpretación de la Estadística sobre la Fuerza Laboral en México. Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/otras/guia.pdf> (Último acceso: 24 de noviembre de 2015, 18:06 P.M.).

2015 Indicadores de ocupación y empleo al tercer trimestre de 2015. Sección Ocupación y Empleo. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=25433&t=1> (Último acceso: 4 de diciembre de 2015, 15:24 P.M.).

Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)

2009 Eficiencia Recaudatoria: Definición, Estimación e Incidencia en la Evasión. Reporte Final. Adjudicación Directa No. AD-A0RS6-001/2009 del Servicio de Administración Tributaria, SAT. Centro de Economía Aplicada y Políticas Públicas del ITAM. Disponible en: http://www.sat.gob.mx/administracion_sat/estudios_evasion_fiscal/Documents/I1_2009_efic_reca_def_est_incid_eva.pdf (Último acceso: 2 de diciembre de 2015, 13:56 P.M.).

Presidencia de la República. México

2013 Estrategia Digital Nacional. Gobierno de la República México. Disponible en: <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf> (Último acceso: 3 de diciembre de 2015, 21:56 P.M.).

Servicio de Administración Tributaria (SAT)

2007 Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria 2007-2012. Disponible en: http://www.sat.gob.mx/que_sat/Paginas/plan_estrategico_2007_2012.aspx (Último acceso: 19 noviembre de 2015, 11:42 A.M.).

2014 Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria 2014-2018. Disponible en: http://www.sat.gob.mx/cifras_sat/Paginas/archivos/Plan_Estrategico_2014-2018.pdf (Último acceso: 19 noviembre de 2015, 13:10 P.M.).

2015 Diagnóstico del Programa Presupuestario E026: "Recaudación de las Contribuciones Federales". Disponible en: http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Reingenieria_Gasto/imagenes/Ventanas/Ramo_6/06E026.pdf (Último acceso: 23 noviembre de 2015, 16:28 P.M.).

2015¹ Informes Tributarios y de Gestión. Servicio de Administración Tributaria, Sección de Transparencia Focalizada. Primer-Cuarto Trimestre de 2014 y Primer-Tercer Trimestre de 2015. Disponible en: http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Paginas/informe_tributario_gestion.aspx y http://www2.sat.gob.mx/sitio_internet/informe_tributario/itg2014t2/reporte.swf (Último acceso: 30 noviembre de 2015, 11:52 A.M.).

Secretaría de la Función Pública (SFP)

2012 Programa Anual de Evaluación (PAE). Subsecretaría de la Función Pública. Unidad de Evaluación de la Gestión y el Desempeño Gubernamental. Disponible en: <http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/ua/ssfp/uegdg/pae.html> (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 21:09 P.M.).

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

2003 Procedimiento para que la Unidad de Política de Ingresos dictamine respecto a los ingresos excedentes obtenidos durante el ejercicio por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. Unidad Política de Ingresos. Disponible en: http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/documentosDOF/archivos_shcp_dof/dof/030305a.html (Último acceso: 2 de diciembre de 2015, 20:14 P.M.).

2010 Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. Presupuesto de Egresos de la Federación. Sistema de Evaluación del

- Desempeño (SED). PBR-SED Paquete de Inducción. Disponible en: <http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/sed/Guia%20MIR.pdf> (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 11:48 A.M.).
- 2010¹ Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos. Presupuesto de Egresos de la Federación. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). Disponible en: http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/Documentos%20Recientes/guia_ind_estrategicos20100823.pdf (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 17:42 P.M.).
- 2011 Evaluación Externa de Programas de la Administración Pública. Presupuesto de Egresos de la Federación. Presupuesto Basado en Resultados. Disponible en: http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/sitio_pbr/evaluacion/Paginas/intro.aspx (Último acceso: 26 de noviembre de 2015, 20:32 P.M.).
- 2014 Primer Informe Trimestral Sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública. *Sobre los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) para el Primer Trimestre de 2014*. Disponible en: http://www.apartados.hacienda.gob.mx/inf_trim/2014/1er_trim/docs/ane/anefp15.pdf (Último acceso: 22 de noviembre de 2015, 11:01 A.M.).
- 2014¹ Resumen en Clasificación Económica por Unidad Responsable, Funcional y Programas Presupuestarios. Presupuesto de Egresos de la Federación 2014. Disponible en: http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2014/docs/06/r06_reurgfpp.pdf (Último acceso: 5 de diciembre de 2015, 11:43 A.M.).
- 2015 Avance de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa E026 "Recaudación de las Contribuciones Federales". Subsecretaría de Egresos, Unidad de Evaluación. Anexo F. Evaluación de Procesos de los Programas Presupuestarios del SAT 2012 E026.
- 2015¹ Las Finanzas Públicas y la Deuda Pública a Octubre de 2015. Tercer Trimestre de 2015, 30 de Noviembre de 2015. Disponible en: http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31480/comunicado_141_2015.pdf y <http://www.gob.mx/shcp/documentos/estado-de-situacion-financiera-3er-trimestre-2015-poder-ejecutivo-federal> (Último acceso: 2 de diciembre de 2015, 20:03 P.M.).
- 2015² Informe sobre la Situación Económica. Segundo Trimestre de 2015. Disponible en: http://www.apartados.hacienda.gob.mx/inf_trim/2015/2do_trim/docs/01int/int02.pdf (Último acceso: 2 de diciembre de 2015, 20:21 P.M.).
- 2015³ Evaluación de Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal. Documentos de la SChP. Portal www.gob.mx, Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/evaluacion-de-programas-presupuestarios-de-la-administracion-publica-federal> (Último acceso: 11 de diciembre de 2015, 13:01 P.M.).

10. Anexos

Anexo 1. Descripción General del Programa

Nombre del Programa	E026 Recaudación de las Contribuciones Federales
Modalidad	E – Prestación de Servicios Públicos
Dependencia /Entidad	Servicio de Administración Tributaria
Unidad Responsable	Servicio de Administración Tributaria
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015

1. Identificación del Programa.

El Programa Presupuestario E026 Recaudación de las Contribuciones Fiscales está clasificado como E: Prestación de Servicios Públicos. Su existencia se fundamenta en la creación del Servicio de Administración Tributaria (SAT) en marzo de 1996, al ser autorizado y registrado como un nuevo organismo dentro de la estructura básica de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

De acuerdo al Reglamento Interior, el SAT inició funciones el 1o. de julio de 1997. Posteriormente, el 24 de julio de 2015, se publicó el Manual de Organización del SAT 2015 cuyo objetivo es dar a conocer la estructura y funciones mediante las que se habrán de realizar sus acciones para lograr la adecuada aplicación de la política fiscal y aduanera que incida favorablemente en el financiamiento del gasto público en México.

2. Problema o necesidad que pretende atender.

El Programa atiende la necesidad de que el sistema hacendario genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y políticas.

3. Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula.

El PP se alinea a una de las Metas Nacionales (IV) del Plan Nacional de Desarrollo (PND): México Próspero, cuyo objetivo (4.1) comprende “mantener la estabilidad macroeconómica del país” (PND 2013-2018).

De igual manera, el PP E026 se vincula con el Objetivo 2 del Programa Sectorial, PRONAFIDE 2013–2018, el cual establece que “para contribuir a mantener la estabilidad macroeconómica y fortalecer la capacidad del Estado Mexicano de atender las necesidades de la población, se requiere contar con un sistema hacendario que genere de manera permanente los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que fomenten, de forma sostenida, el desarrollo y el crecimiento económico del país. Este sistema debe descansar en un marco tributario simple y progresivo y debe alentar la formalidad” (PRONAFIDE, 2013).

Asimismo, se vincula con la estrategia 2.2. "Adoptar plenamente las medidas de la Reforma Hacendaria orientadas a simplificar las disposiciones fiscales y facilitar la incorporación de un mayor número de contribuyentes al padrón fiscal".

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece.

Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida.

La población potencial a la que se dirige el PP, se refiere a la PEA, la cual asciende a 53,179,919 millones de personas en 2015. En lo que se refiere a la población objetivo del Programa lo constituye el Padrón de RFC que asciende a 51,013,531 millones de personas, de los cuales 1,774,019 corresponden a personas morales (incluyendo grandes contribuyentes), y la diferencia de 49,239,512 son personas físicas.

6. Cobertura y mecanismos de focalización.

El Programa E026 no es de carácter social por lo que no cuenta con una focalización específica. No obstante, tiene como propósito atender a la PEA y al Padrón de RFC a nivel nacional.

7. Presupuesto aprobado.

El presupuesto aprobado para 2014 fue de \$9,441,429,674 Pesos

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes.

Fin

- Contribuir a contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

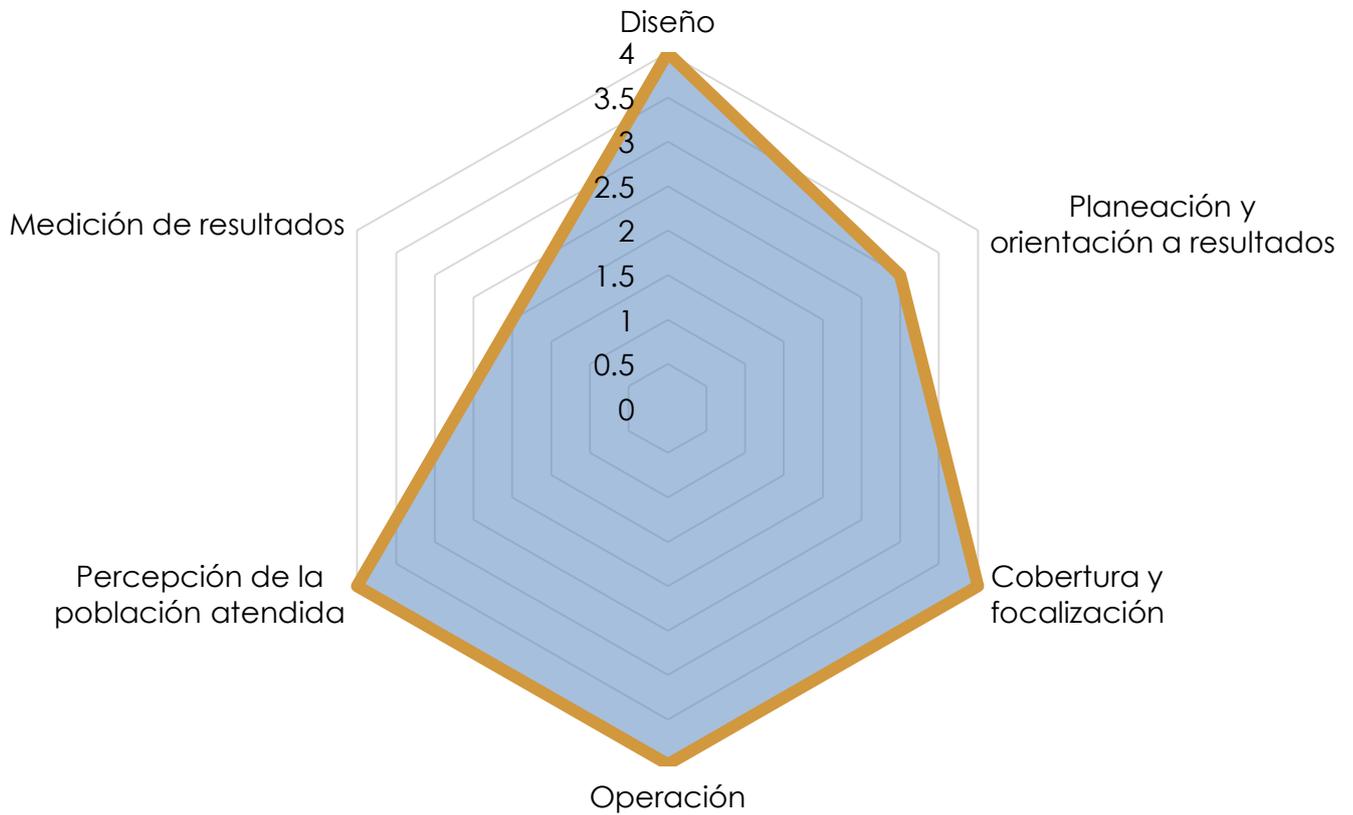
Propósito

- Los contribuyentes cuentan con herramientas que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Componente

- Facilitación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales otorgada.
- Motivación otorgada para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad.



Anexo 2. Metodología para la Cuantificación de las Poblaciones, Usuarios o Áreas de Enfoque Potencial y Objetivo

Nombre del Programa	E026 Recaudación de las Contribuciones Federales
Modalidad	E – Prestación de Servicios Públicos
Dependencia /Entidad	Servicio de Administración Tributaria
Unidad Responsable	Servicio de Administración Tributaria
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015

Dadas las características del Programa, no existe una metodología para la cuantificación de la población potencial y objetivo. Sólo se conoce que la población objetivo del Programa es la que se encuentra inscrita en el RFC, en lo que concierne a la población potencial se determina con la Población Económicamente Activa; ambos tipos de población se definen específicamente de la siguiente manera:

- La población potencial a la que se dirige el Programa Presupuestario, se refiere a la Población Económicamente Activa (PEA), la cual asciende a 53,179,919 millones de personas en 2015.
- La población objetivo del Programa la constituye el Padrón de Registro Federal de Contribuyentes (RFC) que asciende a 51,013,531 millones de personas, de los cuales 1,774,019 corresponden a personas morales (incluyendo grandes contribuyentes), y la diferencia de 49,239,512 son personas físicas.

Basta dilucidar que solamente la población potencial tiene una metodología que recae específica y exclusivamente en los mecanismos definidos por INEGI, el RFC es el padrón que suma a todas las personas (físicas y morales) que son susceptibles de atención para el SAT.

Anexo 3. Procedimiento para la Actualización de la Base de Datos, Listado o Padrón de Usuarios

Nombre del Programa	E026 Recaudación de las Contribuciones Federales
Modalidad	E – Prestación de Servicios Públicos
Dependencia /Entidad	Servicio de Administración Tributaria
Unidad Responsable	Servicio de Administración Tributaria
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015

Dadas las características del Programa, no existen procedimientos para la actualización de base de datos, listado o padrón de usuarios.

Anexo 4. Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Objetivo
Fin	Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.
Propósito	Los contribuyentes cuentan con herramientas que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
Componente	Facilitación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales otorgada. Motivación otorgada para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
Actividad 1	Atención a contribuyentes.
Actividad 2	Registro de contribuyentes.
Actividad 3	Realización de actos de cobranza.
Actividad 4	Realización de actos para la defensa del interés fiscal.

Anexo 5. Indicadores

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Fin	Costo de la recaudación	(Presupuesto ejercido por el SAT / Ingresos tributarios netos administrados por el SAT) x 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Propósito	Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT	(Ingresos tributarios reales recaudados en el ejercicio 2014/ Ingresos tributarios reales recaudados en el año 2013) -1 x 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Componentes	Percepción de los contribuyentes respecto de la simplificación de trámites	(Suma de calificaciones de la encuesta / Numero de encuestas aplicadas X 10	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Componentes	Porcentaje de eficacia de la fiscalización de grandes contribuyentes	(Revisiones profundas terminadas por autocorrección mayores a 100 mil pesos / revisiones profundas terminadas con observaciones) X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Componentes	Promedio de recaudación secundaria por actos de fiscalización a grandes contribuyentes	Recaudación obtenida por acto de fiscalización (autocorrección) / Numero de actos de fiscalización terminados por autocorrección.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Componentes	Porcentaje de eficacia de la fiscalización otros contribuyentes	(Revisiones terminadas de métodos sustantivos con cifras recaudadas iguales o superiores a 50 mil pesos / Revisiones terminadas de métodos sustantivos) X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Componentes	Promedio de recaudación secundaria por acto de fiscalización a otros contribuyentes	(Recaudación secundaria obtenida por actos de fiscalización a otros contribuyentes (millones de pesos) / Número de actos de fiscalización terminados por autocorrección a otros contribuyentes) X 1000	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Actividad	Percepción de la calidad y servicios en el SAT	(Sumatoria de calificación de la percepción de calidad y servicios en el SAT / Número de encuestas aplicadas) X 10	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad	Incremento general de contribuyentes activos respecto al año anterior	(Incremento general de contribuyentes activos y potenciales al periodo vs a diciembre del año anterior / Total de contribuyentes activos y potenciales a diciembre del año anterior) X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad	Avance en meta de recuperación	(Recuperación acumulada al mes de evaluación/ Meta de recuperación anual) X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad	Juicios ganados por el SAT a grandes contribuyentes en sentencias definitivas	Número de juicios ganados / Número de juicios concluidos X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad	Porcentaje de sentencias definitivas favorables al SAT	(Sentencias definitivas favorables al SAT / Sentencias definitivas notificadas) X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Actividad	Porcentaje de efectividad en métodos sustantivos otros contribuyentes	(Revisiones terminadas de métodos sustantivos con observaciones / Total de revisiones terminadas de métodos sustantivos) X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad	Porcentaje de efectividad en actos de fiscalización profundos a Grandes Contribuyentes	(Revisiones terminadas de métodos profundos con observaciones / Total de revisiones terminadas de métodos profundos) X 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo.

Anexo 6. Metas del Programa

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Costo de la recaudación	0.81	Sí		Sí		Sí		No
Propósito	Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT	4.8	Sí		Sí		Sí		No
Componentes	Percepción de los contribuyentes respecto de la simplificación de trámites	8.03	Sí		Sí		Sí		No
Componentes	Porcentaje de eficacia de la fiscalización de grandes contribuyentes	65.5	Sí		Sí		Sí		No

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Componentes	Promedio de recaudación secundaria por actos de fiscalización a grandes contribuyentes	84.9	Sí		Sí		Sí		No
Componentes	Porcentaje de eficacia de la fiscalización otros contribuyentes	68.7	Sí		Sí		Sí		No
Componentes	Promedio de recaudación secundaria por acto de fiscalización a otros contribuyentes	985.4	Sí		Sí		Sí		No
Actividades	Percepción de la calidad y servicios en el SAT	8.42	Sí		Sí		Sí		No
Actividades	Incremento general de padrón de contribuyentes activos respecto al año anterior	3.12	Sí		Sí		Sí		No

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividades	Avance en meta de recuperación	100	Sí		Sí		Sí		No
Actividades	Juicios ganados por el SAT a grandes contribuyentes en sentencias definitivas	52	Sí		Sí		Sí		No
Actividades	Porcentaje de sentencias definitivas favorables al SAT	57	Sí		Sí		Sí		No
Actividades	Porcentaje de efectividad en métodos sustantivos otros contribuyentes	95	Sí		Sí		Sí		No
Actividades	Porcentaje de efectividad en actos de fiscalización profundos a Grandes Contribuyentes	81.7	Sí		Sí		Sí		No

Anexo 7. Complementariedad y Coincidencias entre Programas Federales

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

El Programa E026 no tiene complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales, por lo que el presente anexo no es aplicable.

Anexo 8. Avance de las Acciones para Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o evidencias	Avances (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Problema de ubicación de Domicilio Fiscal del Proceso de "Ejecución".	Contar con interoperabilidad con el Servicio de IDC, así como con otras fuentes de información	Administración General de Recaudación	15/12/14	Tener un conocimiento global del contribuyente para tomar decisiones precisas sobre las acciones de cobranza	Cédula de investigación del contribuyente	100%	Herramienta Operativa	Se incluyeron en la vista, las consultas en línea para validar si el deudor tiene marcas o patentes registradas. Se realizan ajustes finales
2	Se requiere más personal calificado del Proceso "Juicio Contencioso Administrativo"	Ajustar y actualizar el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ, a fin de promover la participación en acciones formativas concernientes a la Especialidad Procesal (Módulo de Contencioso) del Programa de Especialidades SAT.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS) Administración Central del Ciclo de Capital Humano (ACCH)	30/04/14	92% de cumplimiento en el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ	Reporte de Resultados de Formación para AGJ 2013	100%	Reporte Concentrado de Avance PIF en Unidades Sustantivas	En el PIF 2013 de AGJ se establece con carácter de obligatoria, la participación en el Módulo Contencioso del Programa de Especialidades para los Abogados Analistas de la AGJ

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o evidencias	Avances (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
3	Mejorar la Eficiencia Referente a la Logística del Proceso de "Notificación y Verificación"	Realizar la evaluación del desempeño y efectividad del proceso de la gestión de notificación y verificación, mediante dos indicadores: Cumplimiento a los niveles de servicio y Proporción de créditos notificados vs. créditos notificables. Implementar el proyecto de Notificación Electrónica, mediante el cual se realizará el envío de las notificaciones a los contribuyentes.	Administración General de Recaudación (AGR) Administración Central de Notificación (ACN) Administración Central de Planeación y Estrategias de Cobro (ACPEC)	31/08/13	Dar seguimiento para garantizar la efectividad del proceso de notificación.	Indicador de Notificación	100%	Ficha del Indicador	Se realizaron ajustes a los indicadores relacionados con el subproceso de notificación aplicables a partir del mes de agosto.
				07/03/14	Reducir tiempos de notificación y verificación, considerando que será menor la carga laboral	Módulo de Notificación Electrónica (NyV SIOS)	En proceso de cancelación Se modificó su alcance derivado de la Reforma Fiscal 2014 y se sustituyó por el Módulo de Notificación Electrónico (SIAT NyV)	Plan de Trabajo	En el dictamen técnico se citará la información correspondiente.
				20/03/15	Reducción de tiempos de notificación de actos administrativos y costos en el traslado físico del personal de diligenciación con los documentos al domicilio fiscal del contribuyente, así como el uso de tecnología digital a través de la página de internet del SAT.	Módulo de Notificación Electrónico (SIAT NyV)	100%	Plan de Trabajo	Con fecha 20 de marzo se concluyó el desarrollo y pruebas de la aplicación, la notificación electrónica se encuentra liberada a producción.

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o evidencias	Avances (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
4	Ampliar los mecanismos de capacitación	Ajustar y actualizar el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ, a fin de promover e incrementar las acciones formativas impartidas por medios virtuales.	Administración General de Recursos y Servicios (AGRS) Administración Central del Ciclo de Capital Humano (ACCCH)	30/04/14	92% de cumplimiento en el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ.	Reporte de Resultados de Formación para AGJ 2013.	100%	Reporte Concentrado de Avance PIF en Unidades Sustantivas.	En el PIF 2013 de AGJ, el 58% de las acciones formativas programadas se determinaron bajo la modalidad educativa a distancia (medios virtuales).

Anexo 9. Resultado de las Acciones para Atender los Aspectos susceptibles de Mejora

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

ASM	Acción	Resultados esperados	Resultados	Coincidencia con los resultados esperados	Producto/evidencia permite reconocer los resultados
Problema de ubicación de Domicilio Fiscal del Proceso de "Ejecución"	Contar con interoperabilidad con el Servicio de IDC, así como con otras fuentes de información.	Tener un conocimiento global del contribuyente para tomar decisiones precisas sobre las acciones de cobranza	Se incluyeron en la vista las consultas en línea para validar si el deudor tiene marcas o patentes registradas	No	Cédula de investigación del contribuyente Herramienta operativa
Se requiere más personal calificado del Proceso "Juicio Contencioso Administrativo"	Ajustar y actualizar el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ, a fin de promover la participación en acciones formativas concernientes a la Especialidad Procesal (Módulo de Contencioso) del Programa de Especialidades SAT.	92% de cumplimiento en el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ.	En el PIF 2013 de AGJ se establece con carácter de obligatoria la participación en el Módulo Contencioso del Programa de Especialidades para los Abogados Analistas de la AGJ.	No	Reporte de Resultados de Formación para AGJ 2013. El cumplimiento del PIF AGJ 2013 fue de 92.93%, es decir. 0.93% superior al resultado esperado. Reporte Concentrado de Avance PIF en Unidades Sustantivas.

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

ASM	Acción	Resultados esperados	Resultados	Coincidencia con los resultados esperados	Producto/evidencia permite reconocer los resultados
Mejorar la Eficiencia Referente a la Logística del Proceso de "Notificación y Verificación"	Realizar la evaluación del desempeño y efectividad del proceso de la gestión de notificación y verificación, mediante dos indicadores: cumplimiento a los niveles de servicio y Proporción de créditos notificables vs. créditos notificables. Implementar el proyecto de Notificación Electrónica, mediante el cual se realizará el envío de las notificaciones a los contribuyentes	Dar seguimiento para garantizar la efectividad del proceso de notificación	Se realizaron ajustes a los indicadores relacionados con el subproceso de notificación aplicables a partir del mes de agosto.	No	Indicador de Notificación Ficha del Indicador
		Reducir tiempos de notificación y verificación, considerando que será menor la carga laboral.	En el dictamen técnico se cita la información correspondiente	No	Módulo de Notificación Electrónica. (NyV SIOS) Dictamen técnico (En proceso de elaboración por parte de la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información) Derivado de los resultados en la integración aplicativo, arquitectura y firmado de documentos durante la fase de implementación así como del impacto de la reforma fiscal 2014, se determinó dar continuidad y atención a la necesidad del servicio de notificación, a través del proyecto SIAT NyV, por lo cual se encuentra en proceso de cancelación, en el dictamen técnico se citará la información correspondiente.
		Reducción de tiempos de notificación de actos administrativos y costos en el traslado físico del personal de diligenciación con los documentos al domicilio fiscal del contribuyente, así como el uso de tecnología digital a través de la página de internet del SAT.	Con fecha 20 de marzo se concluyó el desarrollo y pruebas de la aplicación, la notificación electrónica se encuentra liberada a producción.	No	Módulo de Notificación Electrónica (SIAT NyV) A través del siguiente link: https://pe.siat.sat.gob.mx/app/PE/faces/index.jsp

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

ASM	Acción	Resultados esperados	Resultados	Coincidencia con los resultados esperados	Producto/evidencia permite reconocer los resultados
Ampliar los Mecanismos de Capacitación	Ajustar y actualizar el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ, a fin de promover e incrementar las acciones formativas impartidas por medios virtuales.	92% de cumplimiento en el Programa Integral de Formación (PIF) 2013 para AGJ.	En el PIF 2013 de AGJ, el 58% de las acciones formativas programadas se determinaron bajo la modalidad educativa a distancia (medios virtuales).	No	Reporte de Resultados de Formación para AGJ 2013. El cumplimiento del PIF AGJ 2013 fue de 92.93%, es decir, 0.93% superior al resultado esperado. Reporte Concentrado de Avance PIF en Unidades Sustantivas. Registro de Avance PIF-VUG AGJ 2013

Anexo 10. Análisis de Recomendaciones No Atendidas Derivadas de Evaluaciones Externas

De acuerdo a lo que se evidenció durante la realización de esta labor, se detectó que de la única evaluación por la cual ha sido susceptible de intervención tanto el SAT como el PP E026 (en materia de procesos-INAP 2012), no existe ningún elemento catalogado como Aspecto Susceptible de Mejora (derivados de las recomendaciones de la misma evaluación) que aún permanezca en el estatus de "No atendida". De esta manera se asegura que el SAT, en lo que se refiere a la ejecución del Programa E026, ha cumplido satisfactoriamente con el 100% de recomendaciones conferidas después de la implementación de la evaluación.

Anexo 11. Evolución de la Cobertura

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

Año de Evaluación

Tipo de Población	Unidad de Medida	Año 1	Año 1	Año 1	Año 1	2011
P. Potencial						
P. Objetivo						
P. Atendida	%	%	%	%	%	%
$P. A \times 100 / P. O.$						

Debido a que el Programa E026 no es de índole social, el análisis de este anexo no aplica.

Anexo 12. Información de la Población, Usuarios o Área de Enfoque Atendida

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

Ámbito Geográfico	Rangos de Edad (años) y sexo														
	Total			0 a 14			15 a 69			30 a 64			65 y más		
	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	H	M
Entidad Federativa															
Municipio															
Localidad															

Fuente: ____

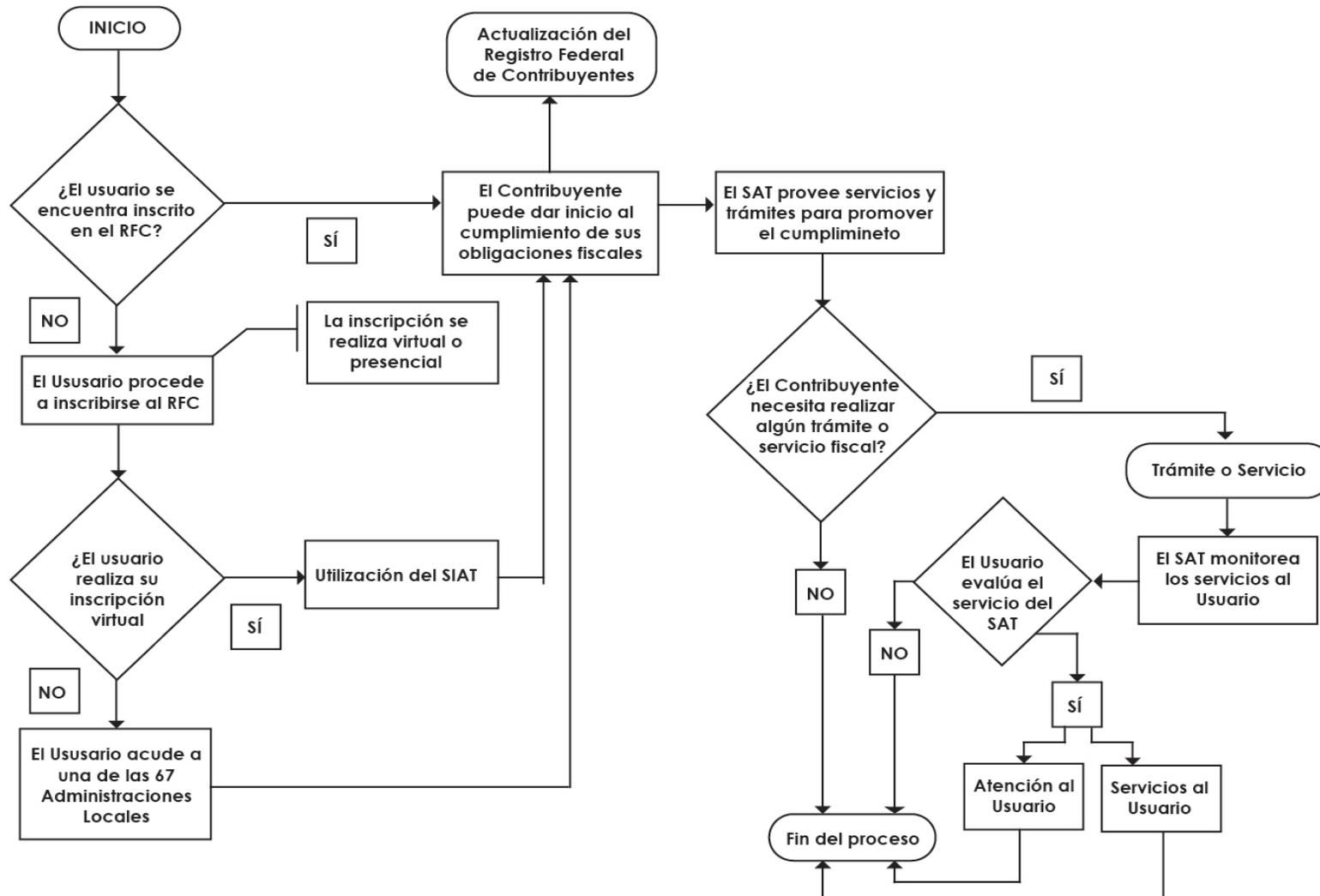
T= Total

M= Mujeres

H= Hombres

Debido a que el Programa E026 no es de índole social, el análisis de este anexo no aplica.

Anexo 13. Diagramas de Flujo de los Componentes y Procesos Claves



Anexo 14. Gastos Desglosados del Programa

Gastos en Operación (2014)	
Directos	
I. Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida.	Capítulo 2000 \$249,221,127
	Capítulo 3000 \$2,319,813,431
II. Gasto en personal para la realización del programa.	Capítulo 1000 \$7,423,101,319
Indirectos	
Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación.	Capítulos 2000 y 3000 \$249,221,127 ----- \$2,319,813,431 Total= \$2,569,034,558
Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.).	
Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año.	Capítulo 5000 \$1,919,672
Gasto Unitario: Gastos Totales (gastos en operación + gastos en mantenimiento)/población atendida.	\$201.74

Anexo 15. Avance de los Indicadores respecto a sus Metas

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Costo de la recaudación	Anual	0.81	0.81	100%	N/A
Propósito	Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT	Anual	4.8%	6.2	129.1%	<p>Se cataloga “sin datos debido a que la información que devela este indicador se considera de importancia estratégica por parte de la UPI de la SCHP. Sin embargo, la justificación de esta situación se debe a los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los ingresos tributarios administrados por el SAT alcanzaron un total de 1 billón 808 mil 522.8 MDP; este monto de ingresos representó un incremento real de 6.2%, respecto a 2013. 2. Los resultados se explican por la entrada en vigor de la Reforma Hacendaria a partir de enero, incluyendo las nuevas disposiciones y las medidas de administración tributaria, y debido a que en enero de 2014 se registraron ingresos adicionales por el adelanto de operaciones en diciembre de 2013, ante la entrada en vigor al marco tributario.

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Componentes	Percepción de los contribuyentes respecto de la simplificación de trámites	Trimestral	8.03	7.99	99.5%	<p>Lo anterior, fue debido a las siguientes estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acercamiento de servicios brindando la atención en Mercados públicos. 2. Acercamiento con cámaras y agrupaciones para detallar beneficios del nuevo Régimen de Incorporación Fiscal. <p>La herramienta utilizada para la presentación de las declaraciones del Régimen de Incorporación Fiscal generó una percepción de complejidad, pudiendo ser uno de los factores que influyeron para no alcanzar la meta establecida para el cuarto trimestre de 2014.</p>
Componentes	Porcentaje de eficacia de la fiscalización de grandes contribuyentes	Trimestral	65.5	66.80	101.98%	<p>El resultado alcanzado al cuarto trimestre de 2014 fue de 66.8 por ciento, esto significa que por cada diez revisiones que practicó la autoridad fiscalizadora, casi siete resultaron con una autocorrección mayor a 100,000 pesos, con lo que el resultado alcanzado superó la meta establecida del 65.5 por ciento, en 1.3 puntos porcentuales.</p> <p>Cabe aclarar que una vez que se concluyen revisiones en las que se determinan observaciones, los contribuyentes pueden optar por autocorregir la inconsistencia que se les hubiera detectado y pagar el monto determinado por la autoridad, de tal manera que las áreas fiscalizadoras dependen de la decisión del contribuyente en cuanto a la opción de autocorregirse o concluir una revisión a través de la determinación de una resolución determinativa de crédito fiscal. Esta decisión del contribuyente puede estar influenciada por factores como su liquidez financiera al momento de realizar la auditoría, si presenta utilidades o pérdidas, si está o no de acuerdo con lo observado durante la auditoría o la situación económica nacional o global sólo por citar algunos factores.</p>

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Componentes	Promedio de recaudación secundaria por actos de fiscalización a grandes contribuyentes	Trimestral	84.9	122.6	144.40%	<p>Al cuarto trimestre de 2014 el promedio de la recaudación por acto de fiscalización fue de 122.6 millones de pesos obtenidos por acto de fiscalización con autocorrección, esto es superior en 37.7 millones de pesos a la meta establecida en 84.9 millones de pesos.</p> <p>En este año se impulso una serie de subprogramas encaminados a fomentar las revisiones masivas por devoluciones y compensaciones de riesgo, por lo que se generaron nuevos métodos como las Requerimiento de Información Ágil (RIA's), Cartas Invitación por Compensaciones (MCAC) y Cartas Invitaciones Especiales (MCAE), revisiones que han influido en la superación de la meta, así mismo se incrementó la recaudación derivado de los cobros extraordinarios de 23 contribuyentes que representaron el 73.5 por ciento de los cobros respecto del total.</p>
Componentes	Porcentaje de eficacia de la fiscalización otros contribuyentes	Trimestral	68.70	77.80	113.24%	<p>De enero a diciembre de 2014 se concluyeron 10,092 revisiones de métodos sustantivos con cifras recaudadas iguales o mayores a 50,000 pesos, de un total de 12,794 revisiones terminadas de métodos sustantivos. El resultado alcanzado permitió superar la meta de 68.7 por ciento de eficacia de la fiscalización en 9.1 puntos porcentuales que, comparada con el resultado del indicador (77.8), se traduce en un cumplimiento de 113.2 por ciento.</p> <p>Los resultados alcanzados estuvieron sustentados en el enfoque integral para la detección y fiscalización de esquemas agresivos de evasión, así como en la estrategia tendiente a privilegiar la autocorrección y en la realización de actos de fiscalización ágiles y productivos que redundaran en una mayor eficiencia de la fiscalización, coadyuvando así al combate de dichos esquemas, evitando un perjuicio al fisco federal.</p>

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Componentes	Promedio de recaudación secundaria por acto de fiscalización a otros contribuyentes	Trimestral	985.4	1,173	119.03%	<p>Durante el periodo enero-diciembre de 2014 se logró el 119.0 por ciento de cumplimiento de sus metas, al alcanzar en promedio 1,173.0. miles de pesos por acto de fiscalización, frente a una meta de 985.4 miles de pesos. Estos resultados obedecen a que se obtuvieron 66,807.9 millones de pesos por concepto de recaudación secundaria, mediante la práctica de 56,954 actos de fiscalización concluidos por autocorrección.</p> <p>El resultado del indicador obedece a que en el presente ejercicio se incrementó el reforzamiento de las áreas locales de auditoría fiscal en materia de programación de actos de fiscalización, mismo que apoyado en el enriquecimiento de propuestas por parte de nivel central y en el enfoque integral para la detección y fiscalización de esquemas agresivos de evasión, constituyeron la base para la obtención de mejores resultados de los actos, los cuales se vieron reflejados en un mayor promedio de recaudación secundaria por acto concluido. El propósito de las acciones descritas fue propiciar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales e incrementar la percepción del "riesgo" entre los contribuyentes a ser fiscalizados</p>
Actividades	Percepción de la calidad y servicios en el SAT	Trimestral	8.42	8.41	99.8%	<p>En el último trimestre del año se disminuyó considerablemente el tiempo que espera un contribuyente para ser atendido, situación que ayudó a mejorar la percepción de la calidad en los servicios prestados por el SAT.</p> <p>Así mismo a partir de octubre se realizó una mayor oferta de citas duplicando el tiempo de antelación con que se puede reservar una cita, es decir, el contribuyente pudo revisar las agendas de los dos meses siguientes, garantizando una mayor disponibilidad de las citas en los servicios que ofrece el SAT, lo cual se considera, influye favorablemente en la percepción que los contribuyentes tiene respecto los servicios prestados.</p>

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Actividades	Incremento general de padrón de contribuyentes activos respecto al año anterior	Trimestral	3.12	11.12	356.41%	<p>Al cierre de 2014 se logró una meta del 11.12 por ciento al inscribir a 4,631,906 contribuyente en el padrón de contribuyentes, monto que comparado con la metra programada de 1,300,000 contribuyentes (3.12 por ciento), se superó la meta en 8 puntos porcentuales.</p> <p>Derivado de la reforma fiscal para 2014, se determino la obligatoriedad para la personas morales y físicas el emitir un comprobante fiscal digital de nómina para sus asalariados, lo que generó el incremento de inscripción al RFC, durante el periodo 01 enero a 15 de octubre de 2014, los contribuyentes utilizaron el esquema de inscripción por CURP a través de la página del SAT en internet. A partir del 30 de octubre, con la implementación de la nueva plataforma tecnología del SAT, que consiste en poder inscribirse en forma masiva al RFC, ocasionó un incremento considerable de inscripciones, lo que permitió que durante 2014 los contribuyentes dieran cumplimiento con lo establecido en la reforma fiscal.</p>
Actividades	Avance en meta de recuperación	Trimestral	100	148.8	148.8%	<p>Al cierre de 2014 se logró una meta del 148.8 por ciento al recuperar 26,396 millones de pesos, monto que al compararlo con la recaudación estimada de 17,743 millones de pesos, significan 48.8 puntos porcentuales por arriba de la meta programada del 100 por ciento. Los resultados de recuperación al cuarto trimestre del 2014, se deben principalmente entre otros a los siguientes factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Recuperación por acciones de cobro por parte del sector gobierno; 2.- Recuperación de Cobro directo a través de las Instituciones de Crédito; 3.-Recuperación de adeudos reportados a las Sociedades de Información Crediticia (Buró de Crédito); 4.-Oportunidad en las acciones de cobro (Notificación, Requerimiento de Pago, Extracción de bienes embargados y Acciones de cobro posteriores a la resolución de controversia.

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Actividades	Juicios ganados por el SAT a grandes contribuyentes en sentencias definitivas	Trimestral	52	45.6	87.69%	Es importante mencionar que se han emitido diversos criterios desfavorables al SAT, como son los que establecen la improcedencia del recurso de revisión fiscal en los casos en que se declare la nulidad de una resolución debido a la existencia de un vicio de carácter formal, lo que ha provocado que las sentencias que emite el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa en donde se ha declarado la nulidad de los actos administrativos por cuestiones formales, se tornen definitivas.
Actividades	Porcentaje de sentencias definitivas favorables al SAT	Trimestral	57	54.46	95.54%	Entre las causas que explican el incumplimiento de la meta respectiva, se debe a diversos factores, entre los que destacan: 1.- Criterios de los Tribunales Federales y de las Jurisprudencias por contradicción de tesis emitidas por la Suprema Corte de Justicia de la Nación. 2.- Los principales vicios e irregularidades que afectan la legalidad de las resoluciones y/o actos emitidos por las unidades administrativas del SAT.
Actividades	Porcentaje de efectividad en métodos sustantivos otros contribuyentes	Mensual	95	97.90	103.05%	Al mes de diciembre de 2014 se concluyeron 14,369 revisiones de métodos sustantivos con observaciones, de un total de 14,670 revisiones terminadas de métodos sustantivos; con este resultado se obtuvo una efectividad del 97.9 por ciento, lo que significó que de cada 100 revisiones terminadas más de 97 dieran lugar a la determinación de créditos fiscales, o bien, a la autocorrección de los contribuyentes. En términos absolutos, el resultado alcanzado permitió superar la meta programada de 95.0 por ciento de efectividad en 2.9 puntos porcentuales, mientras que en términos relativos representó el 103.1 por ciento de cumplimiento. Los resultados logrados tuvieron como base la estrategia implementada en el ejercicio 2014, basada en un esquema de mayor agilidad en los actos que desahoga,

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
						<p>concentrándose principalmente en el desarrollo de visitas domiciliarias y revisiones de gabinete y privilegiando el fondo sobre la forma de la fiscalización.</p> <p>Cabe señalar que la ejecución de los métodos de revisión cuantificables para el indicador, además de representar un impacto en la recaudación, fomentan la cultura de pago de los contribuyentes, logrando por ende, el efecto ejemplaridad de la fiscalización.</p>
Actividades	Porcentaje de efectividad en actos de fiscalización profundos a Grandes Contribuyentes	Trimestral	81.70	83.30	101.95%	<p>La efectividad en actos de fiscalización de métodos profundos permite medir el número de actos de fiscalización en los que la Autoridad Fiscal, en el ejercicio de sus facultades de comprobación con el contribuyente y/o el contador público que haya formulado el dictamen, identifica irregularidades y/u omisiones de impuestos.</p> <p>Éste indicador se ubicó para el cuarto trimestre de 2014 en 83.3 por ciento, lo que significa que por cada diez revisiones de métodos profundos que la autoridad fiscalizadora practica, ocho resultaron con observaciones. El resultado alcanzado al mes que se reporta superó en 1.6 puntos porcentuales la meta establecida, es decir, de las 1,178 revisiones profundas terminadas, en 981 de ellas se determinaron observaciones.</p> <p>Se obtiene una mayor efectividad en actos de fiscalización profundos, derivado de los avances logrados en la implementación de subprogramas destinados a identificar actos de elusión o evasión fiscal. Un acto de fiscalización profundo es aquel que implica una mayor inversión de tiempo y recursos por parte de la autoridad fiscalizadora.</p>

Anexo 16. Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de los Usuarios Atendidos

Se reportaron mecanismos para la medición del grado de satisfacción de los usuarios, sin embargo la dependencia no facilitó los mismos.

Anexo 17. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tema de Evaluación	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortalezas			
Diseño	El Fin y Propósito del Programa están alineados a los objetivos y estrategias nacional y sectoriales.	4, 5 y 11	No Aplica
	El SAT cuenta con tres documentos que fundamentan sus actividades: El Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Sectorial PRONAFIDE y el Programa Anual de Trabajo del SAT.	6	
	El Programa está alineado a uno de los objetivos del PRONAFIDE y cuenta con un indicador sectorial al que contribuya el Programa.	6	
	El Programa es congruente con los elementos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo vigente y con los objetivos del Plan Sectorial PRONAFIDE	6	
	El Programa cuenta con una MIR actualizada.	10 y 11	
	Todas las fichas técnicas cuentan con una estimación de Línea Base.	12	
	El Programa cuenta con Fichas Técnicas y Avances Trimestrales actualizados.	12	

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Tema de Evaluación	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Oportunidades			
Diseño	Se recomienda desarrollar un documento en el que se agregue la justificación teórica y empírica de la existencia del Programa.	3	No Aplica
	Realizar una evaluación de diseño podría fortalecer algunos de los elementos primordiales (necesidad del problema, población atendida, cobertura, entre otros) del Programa.		
Debilidades			
Diseño	A pesar de que el Diagnóstico, incluye las características y estimaciones de la población potencial y objetivo, se carece de una definición de la población atendida del Programa.	7	Incluir las características y cuantificación de la población atendida en el Diagnóstico del PP E026.
Amenazas			
Diseño	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Tema de Evaluación	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortalezas			
Planeación Estratégica	El SAT cuenta con un personal calificado y con importante experiencia en el tema fiscal y recaudatorio.	No Aplica	No Aplica
	El SAT cuenta con un área de Planeación, la cual vela por una gestión eficiente, eficaz y puntual sobre las actividades estratégicas del Programa anualmente.	No Aplica	
	La Planeación se realiza de manera coordinada, plural y participativa. De esa manera se garantiza la integralidad de las actividades estratégicas y las propuestas para una mejor operación del Programa.	No Aplica	
	La información que se recolecta para monitorear los resultados del Programa es oportuna, confiable y sistematizada.	No Aplica	
Oportunidades			
Planeación Estratégica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Debilidades			
Planeación Estratégica	El Programa sólo ha recibido una evaluación externa por lo que se sugiere que pueda ser sujeto a otras con la finalidad de valorar área de mejora.	17, 18 y 19	Se sugiere que el Programa pueda ser sujeto a una Evaluación de Diseño.
Amenazas			
Planeación Estratégica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Tema de Evaluación	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortalezas			
Cobertura y Focalización	El Programa define las características y cuantificación de su población objetivo y potencial.	24	No Aplica
Oportunidades			
Cobertura y Focalización	A pesar de que el Programa cuenta con mecanismos para verificar su población objetivo y potencial, éstos no se encuentran explícitos en un documento institucional.	25	Incluir en un documento institucional los mecanismos para verificar la población objetivo y potencial del Programa.
Debilidades			
Cobertura y Focalización	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Amenazas			
Cobertura y Focalización	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Tema de Evaluación	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortalezas			
Cobertura y Focalización	El Programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y cumplir con las solicitudes de los servicios que ofrece.	28, 29 y 30	No Aplica
	Las áreas que componen el Programa cuentan con manuales institucionales que facilitan la operación de los procesos y actividades y evitan duplicidades y/o cuellos de botella	30	No Aplica
	El sistema informático del Programa proporciona información relevante e integra los procesos de las distintas áreas.	30	No Aplica
	El área de Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI) del SAT cuenta con un sistema actualizado y sólido que permite manejar las operaciones de las distintas áreas de manera óptima.	30, 31, 32, 35 y 36	No Aplica
Oportunidades			
Operación	Los sistemas informáticos del Programa podrían actualizarse con mayor prontitud si se mejorará los canales de comunicación entre las áreas operativas y la de la AGCTI.	29	Desarrollar formatos en línea que contengan las características y requerimientos de los formatos de actualización hacia las áreas operativas.
Debilidades			
Operación	Personal del SAT manifestó observaciones en referencia al número de días que un proceso o mejora puede ser atendido por parte de la AGCTI.	41	Simplificar los procesos del ADGCTI con el objetivo de atender con mayor prontitud los requerimientos bajo los formatos establecidos con las áreas estratégicas y operativas.
Amenazas			
Operación	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Tema de Evaluación	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortalezas			
Percepción de la Población Objetivo	El Programa cuenta con mecanismos para medir el grado de satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios ofertados.	44	No Aplica
Oportunidades			
Percepción de la Población Objetivo	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Debilidades			
Percepción de la Población Objetivo	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Amenazas			
Percepción de la Población Objetivo	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Evaluación de Consistencia y Resultados
Programa Presupuestario E026: Recaudación de las Contribuciones Federales

Tema de Evaluación	Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortalezas			
Resultados	El Programa superó sus metas fijadas en lo que concierne a Fin y Propósito, lo que subraya la efectividad en el cumplimiento de los objetivos establecidos.	45, 46 y 47	No Aplica
	El Programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin, de acuerdo a los resultados de sus metas y sus indicadores.	45, 46 y 47	No Aplica
Oportunidades			
Resultados	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Debilidades			
Resultados	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Amenazas			
Resultados	Los resultados del Programa pueden verse alterados, ya sea positiva o negativamente, por elementos exógenos al SAT. Dos claros ejemplos son los cambios que dicte la SHCP y otro de ellos es el contexto económico y financiero internacional.	No Aplica	Conciliar con la SHCP que cambios repentinos causan externalidades en la operación y en la planeación de las áreas que componen el Programa.

Anexo 18. Comparación con los Resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados Anterior

Hasta finales del año 2015, el Sistema de Administración Tributaria y el Programa E026 no habían sido susceptibles de ninguna evaluación previa en materia de consistencia y resultados. La presente evaluación es la primera en el rubro que se realiza. Por esta razón, la comparación que dicta este anexo no resulta aplicable.

Anexo 19. Valoración Final del Programa

Nombre del Programa: E026 Recaudación de las Contribuciones Federales

Modalidad: E – Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Servicio de Administración Tributaria

Unidad Responsable: Servicio de Administración Tributaria

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2015

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	4	El Programa es congruente con los elementos estratégicos de los documentos normativos vigentes en los que se encuentra fundamentado, además se encontró evidencia documental o diagnóstico del problema que busca atender el Programa
Planeación y Orientación a Resultados	3	El Programa cuenta con un plan estratégico y todo el marco normativo que sustenta las actividades del mismo, sin embargo el E026 no cuenta con planes de trabajo anuales.
Cobertura y Focalización	4	El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población, usuarios o área de enfoque objetivo
Operación	4	El Programa cuenta con procedimientos estandarizados, sistematizados y apegados a la normatividad para los servicios que proporciona. Asimismo cuenta con todos los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas que la normatividad exige.
Percepción de la Población Atendida	4	El Programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población objetivo.
Resultados	2	El Programa cumple con las metas establecidas en sus indicadores, sin embargo no cuenta con información de estudios internacionales ni de evaluaciones externas.
Valoración Final	3.5	Nivel Promedio del total de temas

Anexo 20. Ficha Técnica con los Datos Generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación

Nombre de la evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre del programa evaluado	E026 "Recaudación de las Contribuciones Federales"
Ramo	6 – Hacienda y Crédito Público
Unidad responsable de la operación del programa	E00 – Servicio de Administración Tributaria
Responsable del programa	Lic. Aristóteles Núñez Sánchez
Año del Programa Anual de Evaluación (PAE) a la que corresponde, o en su caso, si es complementaria	2015
Coordinación de la evaluación (SHCP, SFP, CONEVAL)	SHCP
Año de término de la evaluación	2015
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Instituto de Investigaciones Sociales (IIS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
Nombre del líder del proyecto	Dr. Manuel Perló Cohen
Nombre del coordinador(a) de la evaluación	Mtro. Carlos López Alanis
Nombre de los(as) principales colaboradores(as)	Mtro. Daniel Tapia Quintana Mtro. Joel Aranda Ávila Mtro. Hugo Cimadevilla Fernández Lic. Nathalia Cortéz González Urb. David A. Salinas García Lic. Joana Teniente Cruz Lic. Leonel López Alanis Lic. Susana Cruz Cruz Lic. Alondra López Lic. Claudia Castillejos
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Administración General de Planeación
Nombre del (de la) titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Lic. Adrián Guarneros Tapia
Forma de la contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación directa mediante el convenio no. CS-315-CD-N-A-PE-056/15
Costo total de la evaluación	\$600,000.00
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales

Anexo 21. Personal Administrativo que Participó en la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa

Número	Nombre	Cargo	Área
1	Javier Mandujano Talavera	Administrador de Análisis de Procesos de Aduanas	AGA
2	Miguel Rey Gómez Ramírez	Subadministrador de Análisis de Procesos de Aduanas	AGA
3	Sandra Vargas López	Subadministrador de Operación Aduanera	AGA
4	Armando Borrego Aramendía	Subadministrador de Planeación	AGAFF
5	Esteban Emiliano Montes Trejo	Subadministrador de Planeación	AGAFF
6	Salvador de la Cruz García	Administración de Planeación y Programación	AGAFF
7	Gabriela Tenorio Valdés	Administradora de Soluciones de Negocio 1	AGCTI
8	Luciano Roa Rosario	Subadministrador de Soluciones de Negocio 3	AGCTI
9	Mario Enríquez Montes	Administrador Central de Coordinación Evaluatoria	AGE
10	Tonathiu Pérez González	Jefe de Departamento de Apoyo a la Gestión Evaluatoria	AGE
11	Enrique Arias Zamarripa	Administrador de Análisis y Evaluación de Riesgo "3"	AGE
12	Eloy Rodarte Castillo	Subadministrador de Análisis y Evaluación de Riesgos 1, 2 y 3	AGE
13	Ernesto Cortés García	Subadministrador de Análisis y Evaluación de Riesgos 1, 2 y 3	AGE
14	Mónica Melitza Reyes Esquivel	Jefa de Departamento de Análisis y Evaluación de Riesgos 1, 2 y 3	AGE
15	Diana Maldonado Cerón	Subadministradora de Expedición y Control de Órdenes	AGGC
16	Fernando Vieyra Tena	Subadministrador de Operación Jurídica	AGJ
17	María Elena Méndez Orozco	Jefa de Departamento de Operación Jurídica	AGJ
18	Edgardo Macario Juárez Torres	Administrador de la Administración General de Planeación	AGP
19	Jonathan Jacobo González Zapién	Administrador de Análisis Tributario	AGP
20	Luis Enrique Balderas Cruz	Administrador de Planeación Estratégica y Análisis	AGP
21	Abraham Arciniega Camarena	Administrador Central de Cobro Persuasivo y Garantías	AGR
22	Roberto Arturo Ledezma Solares	Administrador de Planeación y Estrategias de Cobro "2"	AGR
23	Berenice Leal Trujillo	Subadministradora de Control y Seguimiento Estratégico	AGR
24	Aída Sánchez Ramos	Administrador de Planeación y Proyectos	AGRS
25	Marisa Alejandra Pérez Cantú	Subadministrador de Planeación y Proyectos	AGRS
26	Jorge Mata Bravo	Subadministrador de Planeación y Programación Presupuestal	AGRS
27	Cecilia Beatriz Becerra Arroyo	Jefa de Departamento de Planeación y Programación Presupuestal	AGRS
28	Germán Tavera Zacout	Administrador de Operación de Canales de Servicios	AGSC
29	Claudia Marcela Torres Vargas	Administradora de Gestión de Calidad	AGSC
30	Juan Manuel Becerril Sánchez	Subadministrador de Servicios Tributarios al Contribuyente	AGSC
31	José Miguel Taboada Ochoa	Subdirector de Supervisión	OIC
32	Luis Julián Martínez Canchola	Director de Programas Institucionales	OIC



Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E026
"Recaudación de las Contribuciones Federales"

Diciembre de 2015