

Servicio de Administración Tributaria

Administración General de Servicios al
Contribuyente

Libro Blanco

Canal Remoto de Servicios Tributarios (CRST)



Índice

1. Presentación.....	4
1.1 Nombre del proyecto y sus principales componentes.....	4
1.1.1 Objetivo general del proyecto.....	5
1.1.2 Alcance general del proyecto.....	6
1.2 Periodo de vigencia.....	7
1.3 Ubicación geográfica.....	8
1.4 Principales características técnicas.....	8
1.5 Unidades administrativas participantes.....	9
1.6 Nombre y firma del Titular de la Dependencia y responsables del proyecto.....	12
2. Fundamento Legal y Objetivo del Libro Blanco.....	14
2.1 Fundamento legal.....	14
2.2 Objetivo del Libro Blanco.....	15
3. Antecedentes.....	16
3.1 Proyectos o programas previos.....	16
3.2 Causas o problemática general que motivan la realización del proyecto.....	17
4. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del programa Canal Remoto de Servicios Tributarios.....	18
4.1 Marco normativo que da sustento legal a las acciones realizadas.....	18
5. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo y programas sectoriales, institucionales, regionales o especiales.....	19
5.1 Vinculación del Canal Remoto de Servicios Tributarios con el Plan Nacional de Desarrollo ...	19
5.2 Vinculación del Canal Remoto de Servicios Tributarios con el Programa Sectorial.....	20

Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

6. Síntesis del proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios.....	21
6.1. Descripción cronológica.....	21
6.2. Principales acciones realizadas.....	24
6.3 Situaciones que evitaron la conclusión del Proyecto y acciones indispensables y necesarias para dar continuidad.....	25
7. Acciones realizadas	28
7.1 Presupuesto.....	29
7.2 Integración de expedientes	29
7.3 Aplicación de los recursos financieros y presupuestarios	30
8. Seguimiento y control.....	35
8.1 Informes Periódicos de los Avances	31
8.2 Acciones realizadas para corregir o mejorar su ejecución.....	32
8.3. Auditorías practicadas y la atención a observaciones realizadas.....	32
9. Resultados y beneficios alcanzados e impactos identificados.	34
9.1. Avance en el cumplimiento de las metas y objetivos.....	34
9.2. Resultados y beneficios alcanzados e impactos identificados	34
10. Resumen ejecutivo del Informe final del servidor público responsable de la ejecución del proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios.....	37
10.1 Informe final de la ejecución del Canal de Remoto de Servicios Tributarios.....	37
11. Anexos.....	39
11.1 Relación cronológica y ordenada por tematica del soporte documental.....	39
11.2 Fuentes.....	40

1. Presentación

1.1. Nombre del proyecto y sus principales componentes

El proyecto denominado Canal Remoto de Servicios Tributarios (CRST), se suministra por medio de servicios tercerizados, contratados a través de un proveedor asignado mediante Licitación Pública Nacional. Sus principales componentes son:

Posiciones de Servicio

Componente integrado por agentes de atención, tecnología y comunicaciones remotas, así como la infraestructura para su instalación y operación. El proyecto tiene 3 tipos de posiciones de servicio:

- a) Posición Tercerizada Total.
- b) Posición Tercerizada SAT.
- c) Posición Administrada.

Servicios de Capacitación

Se refieren al entrenamiento que reciben los agentes de atención del proveedor a través de las áreas usuarias (capacitación básica) y cuando son agentes del SAT (capacitación avanzada).

Servicios de Tráfico

Son aquellos relacionados a telefonía y canal remoto de voz, diferenciados por cada tipo de servicio en el mercado que el proyecto requiere utilizar.

Servicios de Datos

Consiste en el uso del software que permite el intercambio de información con los usuarios o la transmisión de mensajes de texto, foros de discusión con temas de interés y redes sociales.



1.1.1. Objetivo general del proyecto

Implementar, operar, coordinar y administrar diversos canales remotos de atención y contacto, para brindar al contribuyente y al público en general los servicios de asistencia, orientación y auxilio en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, aduaneras y de comercio exterior, a través de servicios integrados de telefonía, servicios digitales e internet. Este proyecto incluyó también, los servicios para la recepción de quejas y denuncias vía telefónica y la atención a requerimientos informáticos internos a través de la Mesa de Servicio SAT.

Éste es un proyecto de continuidad operativa para la prestación de servicios de atención a contribuyentes a través de canales remotos, mejorando los alcances de atención al usuario, tales como sistema de audio-respuesta (IVR Interactive Voice Response), atención telefónica, chat, redes sociales, foros, números 1-800 internacional, servicios de mensajes SMS, telemensajes y correos electrónicos, a fin de facilitar su atención, para que pueda consultar información de forma automática y personalizada a distancia, con un alto nivel de satisfacción.

Con un enfoque de calidad y mejora continua, el Canal Remoto de Servicios Tributarios busca que los diversos canales remotos de atención y contacto, brinden orientación eficiente a los usuarios sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y asistencia oportuna en los trámites que se presentan ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), principalmente, bajo las siguientes consideraciones:

- Dotar al usuario de orientación precisa y de calidad, mediante un acceso ágil y dinámico a la información fiscal y de comercio exterior, así como para el uso de las herramientas necesarias que facilitan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- Propiciar mediante la asesoría especializada, la comprensión del sistema tributario por todos los segmentos de la población y el público en general.
- Facilitar la operación de las actividades de los usuarios internos del SAT, al contar con una mesa de servicio para el personal de la institución.



1.1.2. Alcance general del proyecto

Principales componentes

El alcance del Canal Remoto de Servicios Tributarios consiste en dar continuidad a la operación de los canales remotos de atención y contacto, así como la implementación de cambios en la estrategia de atención y administración de nuevos servicios de contacto de usuarios en sus diferentes modalidades. Para el contrato CS-300-LP-N-P-FC-145/15 que tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019, el Canal Remoto de Servicios Tributarios ofrece 12 servicios, integrados en cuatro categorías, como a continuación se detallan:

Posiciones de servicio

- 1. Posición Tercerizada Total.** – Consiste en la Infraestructura física y tecnológica, equipo de soporte a la operación y aplicativos para los canales de servicio, licencias, administración, supervisión y calidad, así como la conectividad necesaria para operación; esta posición contempló los agentes de atención del proveedor, capacitados por las unidades administrativas que requirieron una campaña específica.
- 2. Posición Tercerizada SAT.** – Incluye los mismos elementos de la Posición Tercerizada Total a través de agentes de atención del SAT con nivel de especialización e información avanzada.
- 3. Posición Administrada.** – Se refiere a la instalación del aplicativo por parte del proveedor para canalización de llamadas o sesiones de chat, que fueron atendidas por personal del SAT en cualquiera de sus oficinas.

Servicio de Capacitación

- 1. Capacitación básica.** – Acciones de formación realizadas con el personal del proveedor, seleccionadas e implementadas, de acuerdo con los perfiles y necesidades de cada servicio de atención o campaña específica.
- 2. Capacitación avanzada.** – Acciones de formación impartidas al personal del SAT por parte del proveedor, para el uso de aplicativos, componentes y herramientas tecnológicas necesarias para la atención remota.

Servicio de Tráfico

- 1. Telefónico Nacional.** – Incluye toda la infraestructura y servicios necesarios para proveer el enlace telefónico entre el usuario y el Canal Remoto de Servicios Tributarios, a través de un punto de contacto en las llamadas nacionales (de entrada y salida); la atención telefónica se opera desde los números 627 22 728 (MarcaSAT) en la Ciudad de México y 01 (55) 627 22 728 desde el interior de la República.
- 2. Telefónico Internacional.** – El servicio del número 800 internacional permite recibir llamadas desde los Estados Unidos de América y Canadá a través de los números 1 877 4488 728 y 1 844 287 3803.
- 3. Telefónico Móvil.** - Servicio de telefonía celular para llamadas de salida.

Servicio de datos

- 1. Servicio de mensajes cortos.** – Envío de mensajes SMS (Short Message Service) a números telefónicos móviles.
- 2. Chat 1 a 1.** – Derecho de uso del software para la atención en línea.
- 3. Foros chat.** – Derecho de uso del software para los foros de discusión en línea y consultas de información con temas de mayor demanda y de interés general.
- 4. Redes Sociales.** – Derecho de uso del software para la atención especializada vía Twitter, Facebook y YouTube.

Adicionalmente, se ofrecieron 2 servicios sin costo para el contrato: correos electrónicos y telemensajes (servicio de mensaje de audio pregrabado y personalizado).

1.2 Periodo de vigencia

De conformidad con la Cláusula Quinta del contrato CS-300-LP-N-P-FC-145/15, la vigencia de éste y los servicios objeto de dicho acuerdo de voluntades inician a partir del 31 de diciembre de 2015 y concluyen el 31 de diciembre de 2019.



7

1.3 Ubicación geográfica

El Canal Remoto de Servicios Tributarios ofrece cobertura de atención nacional e internacional con los números telefónicos 627 22 728 para la Ciudad de México, desde el interior de la República Mexicana con el número 01 (55) 627 22 728 y para atención de llamadas telefónicas desde Estados Unidos de América y Canadá el 1 877 44 88 728.

La prestación de los servicios se realiza en al menos dos centros de atención, sin exceder de cuatro en la República Mexicana, uno de ellos deberá estar ubicado en la Ciudad de México o la zona metropolitana.

Por tal razón, la ubicación de las posiciones de cada campaña es definida en función de las necesidades del SAT, sin exceder el 50% de las posiciones referidas en el área metropolitana. En virtud de lo anterior, durante 2018 se cuentan con 3 centros fijos y 1 centro móvil que eventualmente opera en la Ciudad de México. Las ubicaciones físicas se enumeran a continuación:

- Puebla: Calle 11 Sur #1109, Col. Barrio de Santiago, C.P. 72000 Zaragoza, Puebla.
- Añil: Avenida Añil #611, Col. Granjas México, C.P. 08400 Delegación Iztacalco, Ciudad de México.
- Durango: Calzada Lázaro Cárdenas sin número, Col. Parque Industrial C.P. 35078, Gómez Palacio, Durango.
- Tlalpan: Calzada de Tlalpan #583, Col. Álamos C.P. 03400, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México. (Centro de Ubicación Eventual).

1.4 Principales características técnicas

Para el servicio de voz (llamadas de entrada), el contribuyente usuario navega a través del sistema automático de audio-respuesta IVR, el cual proporciona el contacto correspondiente en forma ordenada y con opciones sistematizadas de navegación mediante la selección de teclas; una vez que el usuario encuentra la opción en la que considera que puede recibir atención o información sobre su requerimiento, comienza a interactuar con algún agente de atención telefónica.

El Software utilizado por el proveedor del proyecto del Canal Remoto de Servicios Tributarios se basa en la tecnología denominada Inconcert, plataforma que administra y

controla todos los servicios utilizados en el proyecto. Los servicios tecnológicos integrados en la plataforma, permiten identificar las necesidades y soportan los componentes operativos de cada servicio, tales como la administración, disponibilidad y capacidad del recurso humano necesario para la atención, monitoreo y validación de perfiles e identificación de necesidades y áreas de oportunidad de servicios o campañas de atención. Asimismo, ofrece la emisión de reportes globales y detallados.

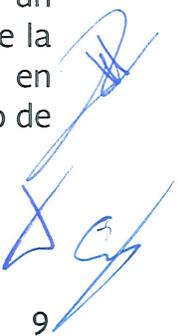
Otra característica técnica operativa del proyecto fue la multihabilidad de agentes de atención, misma que fortalece la operación de campañas al contar con recursos que pueden operar en los sistemas de voz, chat o foros de interés; así como, dominar los diferentes tipos de contacto del usuario con el SAT, lo que permite adecuar la capacidad de atención de acuerdo a la demanda de los canales remotos, al contar con alternativas y estrategias de atención, que operan de acuerdo con el comportamiento de los servicios o campañas, horarios, periodos y actualizaciones que pudiesen tener impacto en la atención. De igual forma, dentro de las principales características técnicas aplicadas en la administración de los servicios, se tiene el sistema ACD (Automatic Call Distributor) o Distribuidor automático de llamadas, el cual de acuerdo con las reglas aplicadas en las opciones o ramificaciones del IVR, brinda la posibilidad de configurar las alternativas de cada servicio o campaña en diferentes horarios, en función a la necesidad del usuario e identifica previamente el motivo de la solicitud de atención. Lo anterior, agiliza la interacción con el usuario mediante una atención precisa y de calidad.

Véase Apartado XI Anexos, "Apéndices" (Documento público).

1.5 Unidades administrativas participantes

- **Representante legal del SAT**

La Administración Central de Recursos Materiales, es la representante legal del SAT en la celebración de contratos, convenios y acuerdos que deriven de la aplicación de un fideicomiso o estén directamente vinculados con el desarrollo de las atribuciones de la Institución, de acuerdo con lo establecido en la fracción XXXI del artículo 40, en correlación con el artículo 41, apartado D, ambos del Reglamento Interior de Servicio de Administración Tributaria vigente.



- **Responsable de la administración del Contrato, revisión, recepción y aceptación de los servicios**

La Administración Central de Programas Interinstitucionales de Servicios, es el área administradora de los servicios del contrato, de la revisión, recepción y aceptación de los mismos, de conformidad con lo establecido en la cláusula séptima del contrato CS-300-LP-N-P-FC-145/15, así como en sus convenios modificatorios número CS-300-LP-N-P-FC-145/15C01, CS-300-LP-N-P-FC-145/15C02 y CS-300-LP-N-P-FC-145/15C03 del Canal Remoto de Servicios Tributarios, sustentado en el oficio de designación número 700-2017-0068 emitido por la Administración General de Servicios al Contribuyente.

- **Responsable de la verificación del cumplimiento del contrato**

La Administración Central de Fideicomisos, es el área que administra los servicios y los dictámenes consolidados, mediante el cálculo de las penas y deducciones de cada periodo, para generar la factura proforma del pago de servicios al proveedor y revisar la factura que éste emita.

- **Responsable de la verificación del contrato en sus aspectos tecnológicos**

La Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos, es el área administradora de los servicios del contrato, de la revisión, recepción y su aceptación, así como de la validación y verificación de los servicios de tecnología y aquellos aspectos de comunicación y conectividad con la red del SAT. Dictamina los niveles de servicio de su competencia y es responsable de la Mesa de Servicio SAT, de conformidad con lo establecido en la cláusula séptima del contrato CS-300-LP-N-P-FC-145/15, así como en sus convenios modificatorios número CS-300-LP-N-P-FC-145/15C01, CS-300-LP-N-P-FC-145/15C02 y CS-300-LP-N-P-FC-145/15C03 del Canal Remoto de Servicios Tributarios.

- **Responsable de la revisión jurídica del contrato:**

La Administración Central de Apoyo Jurídico de Recursos y Servicios, es el área legal que establece los criterios para la celebración de actos jurídicos del SAT relacionados con Fideicomisos Públicos; de igual forma, se encarga de revisar, modificar, suscribir o revocar actos jurídicos en representación de la Institución, de acuerdo con lo establecido en el artículo 41, apartado E, fracción V del Reglamento Interior de Servicio de Administración Tributaria vigente.

- **Gobierno de Contrato del Proyecto**

La Administración Central de Programas Interinstitucionales de Servicios, a través de la Administración de Programas Interinstitucionales de Servicios “3”, como cuerpo de Gobierno de la administración del contrato, desarrolla actividades de revisión, recepción y aceptación de los servicios. Administra, vigila, supervisa y coordina la logística y gestiones suficientes para la implementación de los servicios contractuales, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.

Véase Apartado XI Anexos, “Apéndices”, y Apéndice 01 “Documento Ejecutivo Modelo de Gobierno” de las bases del proyecto de licitación (Documento público).

- Las áreas centrales usuarias que participan como responsables de los servicios o campañas de atención son áreas con servicios o campañas de atención activas a la fecha de elaboración del presente documento, siendo enunciativas mas no limitativas.
 - Administración Central de Servicios Tributarios al Contribuyente.
 - Administración Central de Apoyo Jurídico de Servicios al Contribuyente.
 - Administración Central de Promoción a la Formalidad.
 - Administración Central de Programas Interinstitucionales de Servicios.
 - Administración Central de Apoyo Jurídico de Aduanas.
 - Administración Central de Investigación Aduanera.
 - Administración Central de Operación Aduanera.
 - Administración Central de Modernización Aduanera.
 - Administración Central de Planeación y Estrategias de Cobro.
 - Administración Central de Promoción y Vigilancia del Cumplimiento.
 - Administración Central de Evaluación de Procesos.
 - Administración Central de Coordinación Evaluatoria.
 - Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos.
 - Administración Central de Certificación y Asuntos Internacionales de Auditoría de Comercio Exterior.

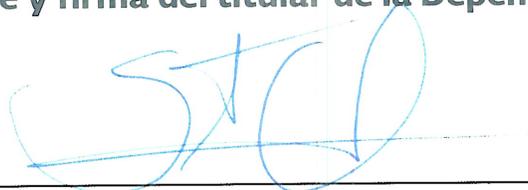


1.6 Nombre y firma del Titular de la Dependencia y responsables del proyecto

Conforme a lo establecido en el Artículo Octavo del Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los Servidores Públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de julio de 2017, así como en los artículos 5, 35, 36, fracción I y 37 de los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal, emitidos por la Secretaría de la Función Pública y publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de Julio de 2017 (Lineamientos), suscriben este Libro Blanco, el Titular del Servicio de Administración Tributaria, así como los funcionarios que tuvieron bajo su responsabilidad el proyecto y, el cual formará parte de los anexos de sus Actas Administrativas de entrega-recepción, al término de sus encargos.

Los servidores públicos adscritos a las distintas Unidades Administrativas responsables, coordinan la ejecución de los procesos en sus diferentes etapas, revisan y avalan la congruencia y pertinencia de los datos y cifras que se informan en los diversos documentos oficiales que sustentan las acciones y decisiones adoptadas; ello en cumplimiento a las atribuciones y facultades que les son conferidas en los instrumentos normativos vigentes en el Servicio de Administración Tributaria.

Nombre y firma del titular de la Dependencia

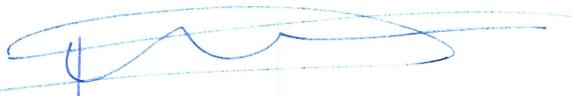


Osvaldo Antonio Santín Quiroz

Jefe del Servicio de Administración Tributaria

Suscribe exclusivamente para dar cumplimiento al requisito que se ordena en el artículo 36, fracción I, de los Lineamientos.

Nombre y firma de los funcionarios responsables del proyecto



María Vanessa Rivadeneyra Navarro

Administradora General de Servicios al Contribuyente
Valida la veracidad, integridad, legalidad, soporte y confiabilidad de la información que contiene y sustenta el presente Libro Blanco de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 35 y 37 de los Lineamientos



Oswaldo Fuentes Lugo

Administrador Central de Programas Interinstitucionales de Servicios
Elabora con veracidad, integridad, legalidad, soporte y confiabilidad de la información que contiene el presente Libro Blanco de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 35 y 37 de los Lineamientos



2. Fundamento Legal y Objetivo del Libro Blanco

2.1 Fundamento legal

Este Libro Blanco se generó con fundamento en lo dispuesto en los artículos 37, fracción XXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada su última reforma en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016; 7 y 49, fracción VII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, vigente a partir del 19 de julio de 2017; 7, fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2017; y, 6, fracción I y tercero transitorio del Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de julio de 2017.

De conformidad con lo establecido en el artículo 37, fracciones I y VI, del capítulo II, apartado de la Competencia de las Secretarías de Estado y Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada su última reforma en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016, corresponde a la Secretaría de la Función Pública (SFP), entre otras atribuciones, el inspeccionar y vigilar el ejercicio del gasto público federal y su congruencia con los presupuestos de egresos; organizar y coordinar el desarrollo administrativo integral de las dependencias y entidades, a fin de que los recursos humanos y patrimoniales sean aprovechados y aplicados con criterios de eficiencia; así mismo, formular y conducir la política de la Administración Pública Federal para implementar acciones que propicien la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas, al atender a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el desempeño de la función pública, dentro del régimen de responsabilidades de los servidores públicos.

De acuerdo con lo anterior y según lo señalado en los lineamientos antes mencionados, el Servicio de Administración Tributaria lleva a cabo la elaboración del presente Libro Blanco sobre el proyecto "Canal Remoto de Servicios Tributarios".

2.2 Objetivo del Libro Blanco

En virtud de las facultades de referencia, la Secretaría de la Función Pública emite los Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales; publicados en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Julio de 2017, mediante los cuales determina las disposiciones que deben observar las dependencias, en los casos que consideren dejar constancia documental del desarrollo del proyecto “Canal Remoto de Servicios Tributarios”, desde las etapas de formulación, planeación, asignación de recursos, ejecución y cierre; con su integración se pretende mayor claridad, objetividad y transparencia en la aplicación de los recursos destinados para tal fin, ya que se recopila la información documental trascendente, que se genere en el proceso del proyecto.

Asimismo, el presente integra la documentación en un informe ejecutivo en el que se plasman las acciones técnicas, administrativas, y normativas que se realizan durante la ejecución del proyecto, así como los expedientes que contienen, entre otras, la conformación e integración de los anexos, revisión y monitoreo del proyecto, viabilidad e implementación de requerimientos o actualizaciones en los servicios que ofrece con su respectivo respaldo documental, a fin de garantizar la continuidad de los servicios con la entrada de la nueva Administración.



3. Antecedentes

3.1 Proyectos o programas previos

Durante el periodo del 15 de diciembre de 2005 al 15 de julio 2009, se operó un proyecto denominado Centro de Contacto Multiservicios (CCM) mismo que se integró por servicios de posiciones tercerizadas, el sistema de audio-respuesta IVR con el 01-800 nacional, el servicio de chat con 50 licencias y la capacitación correspondiente para los agentes de atención.

Al concluir el proyecto citado en el párrafo que antecede, se pone en marcha la operación del Centro de Contacto Multiservicios II que inició el 24 de junio del 2009 y finalizó el 11 de abril de 2013; este nuevo proyecto contó con el servicio de posiciones tercerizadas, el IVR con el 01 800 nacional, el 01 800 internacional, el servicio móvil local y nacional, el servicio de chat con 100 licencias ampliadas a 200, el servicio de foros chat y la capacitación correspondiente para los agentes de atención. Para finalizar el ejercicio 2013, se concreta el proyecto Centro de Contacto Multiservicios Extensión contando con los mismos servicios que el Centro de Contacto Multiservicios II, pero integra la atención a redes sociales y foros web.

Para el periodo del 12 de abril de 2014 al 11 de octubre de 2015, se celebra el contrato CS-309-AD-P-FC-043/13, por medio de una adjudicación directa a favor de la empresa Axtel, S.A.B. de C.V. por un monto de \$618.24 millones de pesos con IVA incluido, para el proyecto Centro de Contacto Multiservicios III mismo que fue aprobado en la décima sesión extraordinaria del Comité de Portafolio de Proyectos del SAT, celebrada el día 14 de noviembre del 2013 y cuyos recursos financieros se aprueban en la cuarta sesión extraordinaria del 2013 del Comité Técnico de Fideicomiso para Administrar la Contraprestación del Artículo 16 de la Ley Aduanera, celebrada el 26 de noviembre del 2013, por un monto de \$1,275.21 millones.

Véase Apartado XI Anexos, Apéndices Apéndice 2 Descripción de la Situación Actual y Estadísticas de Eventos

3.2 Causas o problemática general que motivan la realización del proyecto

A través del Canal Remoto de Servicios Tributarios se atienden al año más de diecisiete millones de interacciones, entre contribuyentes y usuarios internos, al brindar servicios de asistencia, orientación y auxilio en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, aduaneras y de comercio exterior. A continuación, se enlistan las principales justificaciones y necesidades que motivan la realización del proyecto:

- Continuamente, el SAT desarrolla sus servicios y trámites con el uso de medios electrónicos, por lo que los canales remotos de atención se constituyen como el complemento perfecto para brindar asesoría, orientación e información, al evitar que los usuarios acudan a las oficinas o módulos de atención, donde la capacidad instalada era menor y más costosa.
- Se busca mejorar la cobertura y calidad de los servicios que ofrece el SAT a sus usuarios, brindando servicios remotos de atención a través de canales alternos, mediante un esquema de autoservicio y solución a dudas y problemáticas en tiempo mínimo.
- De acuerdo con la investigación de mercado realizada para el proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios, se identificó que la alternativa de que el SAT tenga un Centro de Atención propio, sobrepasaba en un 100% los techos presupuestales autorizados para su implementación.
- El proceso de licitación que se llevó a cabo para la contratación de los servicios, convocó e incentivó la participación del mercado y las empresas que concursan con tecnología innovadora que se mantiene actualizada, lo cual permite facilitar los servicios que el SAT está obligado a proporcionar a la ciudadanía, al evitar altos costos de mantenimiento y/o renovación de tecnología obsoleta.
- El SAT contaba con infraestructura, tecnología y software insuficientes que le impedía dar continuidad a los servicios del proyecto y sus componentes, aunado a la falta de Capital Humano que iguale en capacidad al servicio suministrado por el proveedor.

4. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios

4.1 Marco normativo que da sustento legal a las acciones realizadas

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma publicada en Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 2018.
2. Código Fiscal de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2018.
3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero del 2000, última reforma publicada Diario Oficial de la Federación el 10 de noviembre de 2014.
4. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010.
5. Ley del Servicio de Administración Tributaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 1995, última reforma publicada Diario Oficial de la Federación el 17 de diciembre de 2015.
6. Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2015.
7. Ley Aduanera, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 1995, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de diciembre de 2013.

5. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo y programas sectoriales, institucionales, regionales o especiales.

5.1 Vinculación de Canal Remoto de Servicios Tributarios con el Plan Nacional de Desarrollo

El proyecto del Canal Remoto de Servicios Tributarios encontró su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, conforme a lo siguiente:

Meta Nacional IV México Próspero.

Objetivo

4.1. Mantener la estabilidad macroeconómica del país.

Estrategia

4.1.2. Fortalecer los ingresos del sector público.

Líneas de acción

- Promover una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.

Estrategia Transversal II. Gobierno Cercano y Moderno.

Líneas de acción

- Modernizar la Administración Pública Federal con base en el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

Además de las Metas Nacionales, el Plan Nacional de Desarrollo establece que la presente Administración pone especial énfasis en tres estrategias transversales: i) Democratizar la Productividad; ii) Un Gobierno Cercano y Moderno; y iii) Perspectiva de Género en todas las acciones de la presente Administración.

En ese sentido, la estrategia transversal “Un Gobierno Cercano y Moderno”, dispone que las políticas y acciones de gobierno inciden directamente en la calidad de vida de las personas, por lo que resulta imperativo contar con un gobierno eficiente, con mecanismos

de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; que simplifiquen la normatividad y trámites gubernamentales, y rindan cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía. Por lo anterior, las políticas y los programas de esa Administración están enmarcados en un “Gobierno Cercano y Moderno” orientado a resultados, que optimice el uso de los recursos públicos, al utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación e impulsar la transparencia y la rendición de cuentas con base en un principio básico plasmado en el artículo 134 de la Constitución:

“Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.”

Párrafo reformado DOF 07-05-2008, 29-01-2016

5.2 Vinculación de Canal Remoto de Servicios Tributarios con el Programa Sectorial

Igualmente, el Canal Remoto de Servicios Tributarios se encuentra alineado al Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018, que se deriva de la Meta Nacional IV México Próspero y al Objetivo 4.1. Mantener la estabilidad macroeconómica del país del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

En dicho Programa Sectorial, encontró sustento en los siguientes objetivos, estrategias y líneas de acción:

Objetivo 2. Contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

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.

Líneas de acción

2.2.1 Simplificar los trámites y procesos asociados al pago de impuestos, derechos y aprovechamientos por parte de las empresas y las personas.

2.2.2 Promover el uso de medios electrónicos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

6. Síntesis ejecutiva del proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios

6.1. Descripción cronológica

Etapa de Formulación.

Comprende los procesos de la presentación del anteproyecto del Canal Remoto de Servicios Tributarios en el Comité de Portafolio de Proyectos del SAT, el estudio y análisis de los componentes tecnológicos y su alineación con las necesidades del SAT, así como la viabilidad financiera del mismo, hasta la revisión del anteproyecto por el Grupo Revisor, realizándose las siguientes actividades:

- Justificación del requerimiento: 08 de abril de 2015.
- Estudio de factibilidad: 23 de junio de 2015.
- Vo. Bo. Estudio de factibilidad: 20 de julio de 2015.
- Dictamen TIC UGD: 03 de agosto de 2015.
- Oficio de cumplimiento al artículo 28 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: 03 de agosto de 2015.
- Justificación de contrato abierto: 03 de agosto de 2015.
- Justificación de plurianualidad: 05 de agosto de 2015.
- Causas de necesidad de contratación: 05 de agosto de 2015.
- Cumplimiento del artículo 40 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: 05 de agosto de 2015.
- Acuerdo 04/GRAP/09ABR2015-03: 05 de agosto de 2015.

Etapa de Planeación.

Es el periodo de emisión, análisis y revisión de la investigación de mercado, la composición porcentual considerada de los bienes y servicios estimados para el proyecto; de igual forma, se realiza presentación del caso de negocio del proyecto y su dictamen de alineación con los proyectos del SAT, así como la determinación de suficiencia presupuestal y dictamen financiero; se publica la convocatoria de títulos de autorización para participar en la licitación a través del Diario Oficial de la Federación y posteriormente la publicación oficial de Bases de Licitación.

Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

- Convocatoria para Títulos de Autorización: 12 de junio de 2015.
- Convocatoria proyecto CompraNet: 23 de junio de 2015.

Véase Apartado XI Anexos, "Convocatoria para Títulos de Autorización" y "Convocatoria proyecto CompraNet" (Documento público).

Etapa de Asignación de Recursos

Está integrada por la constancia emitida por el fideicomiso para administrar la contraprestación del artículo 16 de la Ley Aduanera, mediante la cual se suscribe la asignación de recursos y montos al proyecto del Canal Remoto de Servicios Tributarios, para lo que se realizan las siguientes actividades:

- Investigación de Mercado: 02 de junio de 2015.
- Plan de Trabajo: 05 de abril de 2017.

Etapa de Ejecución

Comprende el fallo de la licitación, firma del contrato y en su caso los convenios modificatorios que correspondan al proyecto y que conlleven a la asignación o actualización de los recursos, así como su incremento o decremento en precios, unidades o partidas. Se consideran también actividades de esta etapa, las mesas de trabajo y planeación previas al inicio de la vigencia del contrato, el arranque operaciones y actividades de acuerdo al plan de trabajo que presenta el proveedor hasta el término de la vigencia del proyecto. Se realizan las siguientes actividades:

- Convenio modificatorio 1 (Celebración 07 de junio de 2016).
- Convenio modificatorio 2 (Celebración 05 de abril de 2017).
- Convenio modificatorio 3 (Celebración 24 de enero de 2018).
- Minutas mesas de planeación (18 de enero de 2016).
- Dictámenes mensuales (04 de diciembre de 2017).
- Avances financieros a la Administración General de Planeación (11 de octubre de 2017).
- Oficios informativos a las áreas usuarias del SAT (30 de noviembre de 2017).

Etapa de seguimiento

Se vincula con la ejecución del proyecto y deriva en la presentación de informes y avances físicos y financieros de acuerdo a las necesidades del SAT, así como la entrega de

dictámenes mensuales de los servicios prestados por el proveedor que incluyen los servicios recibidos y validados para el pago, así como el cálculo de los niveles de servicio para que, en su caso, se apliquen las deductivas correspondientes.

Etapa de evaluación de resultados

Participan las diferentes unidades administrativas auditoras y revisoras, para evaluar, revisar y auditar los diferentes procesos que involucran y competen al proyecto; se identifican áreas de oportunidad que son compartidas con los responsables con el objetivo de retroalimentar y fortalecer mediante acciones de mejora el control interno, la operación, el objetivo y alcance del proyecto; al concluir, se elabora el documento de lecciones aprendidas.

El proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios, se concibe como la oportunidad de brindar al contribuyente y al público en general los servicios de asistencia, orientación y auxilio en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, aduaneras y de comercio exterior, a través de servicios integrados de telefonía, servicios digitales e internet. Dichos servicios son tercerizados, contratados a través de un proveedor asignado mediante procedimientos de Licitación Pública Nacional.

El proyecto incluye también, los servicios para la recepción de quejas y denuncias vía telefónica, así como la atención a requerimientos informáticos internos a través de la mesa de servicio SAT, para dotar al usuario de la orientación precisa y de calidad mediante un acceso ágil y dinámico a la información fiscal y de comercio exterior, así como para el uso de las herramientas necesarias que facilitan el cumplimiento voluntario, garantizando la continuidad operativa del servicio.

Etapa de cierre

El contrato del proyecto del Canal Remoto de Servicios Tributarios tiene una vigencia del 31 de diciembre de 2015 al 31 de diciembre de 2019. Derivado del ajuste al precio unitario de la Posición Tercerizada Total, con relación a los incrementos y/o decrementos del salario mínimo general, los servicios del contrato alcanzan para atender hasta mediados de abril de 2019, por lo que se debe de actuar en la definición de una ampliación de servicios o una nueva contratación en caso de ser un proyecto que la nueva administración del mismo considere que deba continuar.

6.2. Principales Acciones Realizadas

Formulación

- Justificación del requerimiento (08 de abril de 2015).
- Estudio de factibilidad (23 de junio de 2015).
- Vo. Bo. Estudio de factibilidad (20 de julio de 2015).
- Dictamen TIC UGD (03 de agosto de 2015).
- Oficio de cumplimiento al artículo 28 Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (03 de agosto de 2015).
- Justificación de contrato abierto (03 de agosto de 2015).
- Justificación de plurianualidad (05 de agosto de 2015).
- Causas de necesidad de contratación (05 de agosto de 2015).
- Cumplimiento del artículo 40 Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (05 de agosto de 2015).
- Acuerdo 04/GRAP/09ABR2015-03 (05 de agosto de 2015).

Planeación

- Convocatoria para títulos de autorización (12 de junio de 2015).
- Convocatoria proyecto CompraNet (23 de junio de 2015).

Véase Apartado XI Anexos, Convocatoria para Títulos de Autorización y Convocatoria proyecto CompraNet (Documento público).

Asignación de Recursos

- Investigación de mercado (02 de junio de 2015).
- Plan de Trabajo (05 de abril de 2017).

Ejecución

- Convenio modificadorio 1 (Celebración 07 de junio de 2016).
- Convenio modificadorio 2 (Celebración 05 de abril de 2017).
- Convenio modificadorio 3 (Celebración 24 de enero de 2018).
- Minutas mesas de planeación (18 de enero de 2016).
- Dictámenes mensuales (04 de diciembre de 2017).
- Avances financieros a la Administración General de Planeación (11 de octubre de 2017).
- Oficios informativos a las áreas usuarias del SAT (30 de noviembre de 2017).

Evaluación de Resultados

Para la elaboración de bases de licitación se implementaron recomendaciones solicitadas por el Órgano Interno de Control, previo al arranque del proyecto, bajo el tenor de ser consideradas para la elaboración de planes y estrategias aplicadas al tema de quejas.

Se llevó a cabo una revisión por parte de la Administración General de Evaluación durante 2017, derivado de lo cual se identificaron áreas de oportunidad, mismas que fueron revisadas en conjunto con el Gobierno de Contrato del proyecto y la Administración Responsable de la entrega y recepción de Servicios. El 30 de noviembre del mismo año, se dio respuesta con acciones de mejora implementadas a dichas áreas de oportunidad dando cierre a esta revisión.

6.3 Situaciones que evitaron la conclusión del Proyecto y acciones indispensables y necesarias para dar continuidad.

El proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios, se concibe como la oportunidad de brindar al contribuyente y al público en general los servicios de asistencia, orientación y auxilio en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, aduaneras y de comercio exterior, a través de servicios integrados de telefonía, servicios digitales e internet. Dichos servicios son tercerizados, contratados a través de un proveedor asignado mediante procedimientos de licitación pública nacional.

El proyecto incluye también, los servicios para la recepción de quejas y denuncias vía telefónica, así como la atención a requerimientos informáticos internos a través de la mesa de servicio SAT, dotando al usuario de la orientación precisa y de calidad mediante un acceso ágil y dinámico a la información fiscal y de comercio exterior, así como para el uso de las herramientas necesarias que facilitaron el cumplimiento voluntario, garantizando la continuidad operativa del servicio.

El contrato del Canal Remoto de Servicios Tributarios tiene una vigencia del 31 de diciembre de 2015 al 31 de diciembre de 2019. Si se decide la continuidad operativa del contrato actual, se deberá ampliar en 19.78% para llegar a diciembre de 2019; en este sentido, Gobierno de Contrato hizo labores hasta el grupo revisor de anteproyectos (GRAP), sin embargo, se tomó la decisión por parte de la Administración General de Servicios al Contribuyente de no continuar con la solicitud de cambios hasta una revisión del proyecto.



Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

Cabe señalar, que el objetivo del Canal Remoto de Servicios Tributarios consiste en mantener los canales remotos de comunicación del SAT con el contribuyente, a través de MarcaSAT, para la obtención de información y asesoría sobre los requisitos y trámites necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, gestión de quejas y denuncias de la ciudadanía. Así como también permita a la Mesa de Servicio SAT atender los requerimientos de usuarios internos, durante los 48 meses de vigencia del proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios.

Los principales resultados programáticos y presupuestarios son los siguientes:

Se anexa avance físico financiero del proyecto del Canal Remoto de Servicios Tributarios en el cual se aprecia el consumo de volúmetrías el porcentaje de consumo por servicio y el precio de los mismos antes de impuestos:

DESCRIPCION		UNIDAD DE MEDIDA	Volumetrías		Consumos						
TIPO	CATALOGO DE SERVICIO		MINIMOS	MÁXIMOS	Servicios Devengados	Consumo vs MAXIMOS	Importe Acumulado	SERVICIOS POR CONSUMIR	PRONOSTICO POR MES PARA CUMPLIR EL MÁXIMO	% CONSUMO POR SERVICIO	% PENDIENTE
Posición de Servicio	Posición de Servicio Tercerizado Total (PTT)**	Hora Hombre Posición	3,294,124	8,235,310	5,362,380.09	65.11%	\$ 679,417,376.08	2,872,929.91	66,812.32	65.11%	34.89%
	Posición de Servicio Tercerizado SAT (PTS)	Hora Hombre Posición	823,962	2,059,904	132,576.32	6.44%	\$ 2,585,238.31	1,927,327.68	44,821.57	6.44%	93.56%
	Posición de Servicio Administrada (PA)	Licencia de Servicio	768	1,920	1,046.00	54.48%	\$ 3,144,000.00	874.00	20.33	54.48%	45.52%
Servicios de Capacitación	Capacitación Básica	Hora Hombre de Capacitación	291,187	727,967	397,120.54	54.55%	\$ 34,946,607.52	330,846.46	7,694.10	54.55%	45.45%
	Capacitación Avanzada	Hora Hombre de Capacitación	13,628	34,070	17.57	0.05%	\$ 439.25	34,052.43	791.92	0.05%	99.95%
Tráfico	*Tráfico 800's Internacional (SCTI)	Minutos de Tráfico	513,178	1,282,944	686,073.02	53.48%	\$ 1,303,538.74	596,870.98	13,880.72	53.48%	46.52%
	*Servicio de Tráfico Móvil (STM)	Minutos de Tráfico	433,524	1,083,809	91,140.00	8.41%	\$ 86,583.00	992,669.00	23,085.33	8.41%	91.59%
Tráfico	Servicio Telefónico Nacional (STN)	Minutos de Tráfico	87,932,790	219,831,976	150,777,740.50	no aplica	Servicio Sin Costo	69,054,235.50	1,605,912.45	68.59%	31.41%
Servicios de Datos	*Servicio de Mensajes Cortos SMS (SMS)	Por Evento	7,333,954	18,334,886	13,835,406.00	75.46%	\$ 13,835,406.00	4,499,480.00	104,639.07	75.46%	24.54%
	Servicio de Chat 1 a 1	Unitarios	19	48	29.00	60.42%	\$ 421,451.61	19.00	0.44	60.42%	39.58%
	Foros Chat	Unitarios	19	48	10.00	20.83%	\$ 150,000.00	38.00	0.88	20.83%	79.17%
	Redes Sociales	Unitarios	19	48	28.00	58.33%	\$ 420,000.00	20.00	0.47	58.33%	41.67%

[Handwritten signatures and initials]

Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

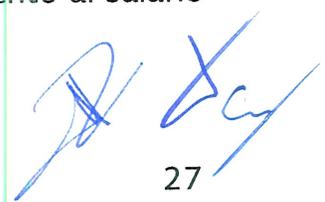
El contrato CS-300-LP-N-P-FC-145/15, así como sus convenios modificatorios número CS-300-LP-N-P-FC-145/15C01, CS-300-LP-N-P-FC-145/15C02 y CS-300-LP-N-P-FC-145/15C03 tienen una vigencia del 31 de diciembre de 2015 al 31 de diciembre de 2019, por lo que dicho contrato continúa operando hasta dicha fecha, o hasta que se agoten las volúmenes disponibles para la prestación de los servicios, y en su caso se haya decidido qué acciones deberán tomarse para la continuidad del proyecto.

Respecto a las volúmenes del contrato, debe considerarse que a agosto de 2018 el contrato ha consumido un 75.32% del presupuesto total, mientras que en tiempo (respecto a la vigencia del contrato) representa el 66.69%; la diferencia se debe a los ajustes del precio de su principal componente, las Posiciones Tercerizadas Totales (PTT), dado que contractualmente se estableció que se ajustaría su precio conforme al incremento del salario mínimo, generando dichos ajustes al precio unitario que las volúmenes sólo sean suficientes para la prestación de los servicios hasta mediados de abril de 2019; es importante mencionar que el componente Posición Tercerizada Total representa el 87% del monto contratado, por lo que se debe de actuar en la definición de una ampliación de servicios o una nueva contratación en caso de ser un proyecto que la nueva administración considere que deba continuar.

A continuación, se detalla el incremento a la posición Tercerizada Total de 2015 a 2018:

No.	Definición	Fecha	Precio unitario	Incremento acumulado (\$)	Incremento acumulado (%)
1	Contratado	Dic-15	\$113.50	N/A	N/A
2	1ª actualización	Ene-16	\$117.44	\$3.94	3.47%
3	2ª actualización	Ene-17	\$126.82	\$13.32	11.74%
4	3ª actualización	Dic-17	\$137.97	\$24.47	21.56%
5	4ª actualización	Dic-18	\$149.55	\$36.05	31.76%

Adicionalmente, el proyecto registra consumos acelerados derivado de la realización de campañas informativas no previstas, como "Nueva Factura". De acuerdo a las proyecciones de consumo a diciembre de 2019, la volúmen no será suficiente para atender los requerimientos de las áreas de negocio, siendo necesario realizar un incremento de las mismas. La Administración General de Servicios al Contribuyente realizó la estimación del crecimiento con base en el promedio del incremento al salario mínimo de los dos últimos años.



Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

Como parte de los esfuerzos para dar continuidad al proyecto, se implementan medidas y estrategias para extender el presupuesto del mismo, actualmente las áreas de recursos materiales y el proveedor se encuentran en un periodo de análisis y autorización de redistribución de partidas, considerada esta como los montos mínimos y máximos de cada uno de los 12 servicios del contrato. Lo anterior con la finalidad de que los porcentajes mínimos no agotados aún de los servicios con poco consumo, sean integrados a la Posición Tercerizada Total. Esta redistribución se realiza de conformidad a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en su artículo 47 que a la letra señala:

“Las dependencias y entidades con la aceptación del proveedor podrán realizar modificaciones a los contratos o pedidos hasta en un veinte por ciento de la cantidad o presupuesto máximo de alguna partida originalmente pactada, utilizando para su pago el presupuesto de otra u otras partidas previstas en el propio contrato, siempre que no resulte un incremento en el monto máximo total del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 52 de esta Ley...”

La ampliación de los servicios contratados (hasta el 20% como máximo) encuentra sustento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra suscribe:

“Las dependencias y entidades podrán, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar el incremento del monto del contrato o de la cantidad de bienes, arrendamientos o servicios solicitados mediante modificaciones a sus contratos vigentes, siempre que las modificaciones no rebasen, en conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en los mismos y el precio de los bienes, arrendamientos o servicios sea igual al pactado originalmente.”

Dicha redistribución y ampliación de los servicios contratados, se respalda además con la respuesta emitida por la Secretaría de la Función Pública mediante Oficio No. UNCP/309/NC/0.-034/2011 emitido por la Dirección General Adjunta de Normatividad de Contrataciones de la Secretaría de Función Pública.

7. Acciones realizadas

7.1. Presupuesto

Fase de Contratación del proyecto

Posterior al proceso de licitación y fallo del proyecto, se realiza la firma del contrato No. CS-300-LP-N-P-FC-145 con el proveedor del servicio, que de acuerdo a lo establecido en la **CLÁUSULA CUARTA** con título “DECREMENTOS O INCREMENTOS EN LOS PRECIOS UNITARIOS” se señalan los fundamentos, supuestos y fórmulas para la realización de ajustes al precio unitario de la Posición Tercerizada Total, en relación a los incrementos o decrementos del salario mínimo general.

Por lo anterior, el contrato del Canal Remoto de Servicios Tributarios ha tenido tres convenios modificatorios que ajustan el precio de la Posición Tercerizada Total. A continuación, se señalan los convenios modificatorios aplicados para este contrato, así como el esquema de ajustes y el porcentaje de incremento:

No.	Contrato/convenio	Monto contratado	Fecha inicio	Fecha de fin	Precio unitario de la PTT	Incremento (\$)	Incremento respecto a precio original (%)
1	CS-300-LP-N-P-FC-145	\$1,241,391,191.32	31 de diciembre de 2015	31 de diciembre de 2019	\$113.50	No aplica	No aplica
2	CS-300-LP-N-P-FC-145/15C01	\$1,241,391,191.32	07 de junio de 2016	31 de diciembre de 2019	\$117.44	\$3.94	3.47%
3	CS-300-LP-N-P-FC-145/15C02	\$1,241,391,191.32	05 de abril de 2017	31 de diciembre de 2019	\$126.82	\$13.32	11.74%
4	CS-300-LP-N-P-FC-145/15C03	\$1,241,391,191.32	24 de enero de 2018	31 de diciembre de 2019	\$137.97	\$24.47	21.56%

Véase Apartado XI Anexos, “Fallo CRST” (Documento público).

7.2 Integración de Expedientes

2016:

- SAT-3S.30-2016-01 (Generado el 01 de abril de 2016).
- SAT-3S.30-2016-02 (Generado el 01 de agosto de 2016).
- SAT-3S.30-2016-03 (Generado el 01 de enero de 2017).



2017:

- SAT-3S.30-2017-01 (Generado el 01 de abril de 2017).
- SAT-3S.30-2017-02 (Generado el 01 de agosto de 2017).
- SAT-3S.30-2017-03 (Generado el 01 de agosto de 2017).
- SAT-3S.30-2017-04 (Generado el 01 de diciembre de 2017).

2018

- SAT-3S.30-2018-01 (Generado el 01 de abril de 2018).

Ubicación: Administración de Programas Interinstitucionales de Servicios "3". Avenida Viaducto Río de la Piedad núm. 507, segundo piso Col. Granjas México. Del. Iztacalco. C.P. 08400, Ciudad de México.

7.3 Aplicación de recursos financieros y presupuestarios

Mediante oficio núm. 300-01-04-00-00-2016-0065, del 12 de mayo de 2016, que emite la Administración de Recursos Financieros "4" y dirigido al Gobierno de contrato del proyecto adscrito en ese entonces a la Administración Central de Servicios Tributarios al Contribuyente, se informa la liberación de recursos del proyecto y sus respectivos remanentes conforme al siguiente cuadro:

Id del Proyecto AGP	Monto Autorizado	Monto Contratado	Monto Liberado
15-011.00	\$ 1,341,410,805.59 (M.N.)	\$ 1,241,391,191.31 (M.N.)	\$ 100,019,614.28 (M.N.)

Liberación de recursos

Con fecha del 02 de febrero de 2016 el entonces Administrador de la Información de la Administración Central de Servicios Tributarios al Contribuyente emite el oficio 700-01-00-00-00-2016-499, mediante el cual solicita a la Administración Central de Recursos Financieros la liberación del remanente del oficio de suficiencia presupuestal y monto disponible por contratar del proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios, con los siguientes montos requeridos:

Id del Proyecto AGP	Monto Autorizado	Monto Contratado	Monto Liberado
15-011.00	\$ 1,341,410,805.59 (M.N.)	\$ 1,241,391,191.31 (M.N.)	\$ 100,019,614.28 (M.N.)

8. Seguimiento y control

8.1. Informes periódicos sobre los avances

1. De manera mensual se elabora y entrega a Fideicomisos, el dictamen para proforma de pago al proveedor.

Procedimiento general:

- a) Gobierno de Contrato proporciona las proyecciones estimadas del consumo para que el proveedor del servicio realice el equipamiento necesario del centro de atención y de los agentes que requiera, posteriormente lleva a cabo las capacitaciones y validaciones de conocimiento, para brindar el servicio en los canales de atención solicitados (voz, chat y Redes Sociales).
 - b) A mes vencido, el SAT por medio del Gobierno de Contrato validó las horas de atención de las posiciones Tercerizada Total y Tercerizada SAT, así como los servicios Posición Administradora utilizados. Aunado a ello, se validan las horas de capacitación básica y avanzada, los minutos de tráfico nacional, móvil e internacional y el licenciamiento de software utilizado (foros, chat y redes sociales).
 - c) Se calculan los niveles de servicio competencia de la Administración General de Servicios al Contribuyente.
 - d) Se genera el dictamen de servicios, para que se emita a fideicomisos, y con ello se genere la proforma de factura, la facturación del proveedor y la solicitud de al área de Recursos y Servicios para el trámite con Nacional Financiera en el pago del servicio.
2. Gobierno de Contrato y Fideicomisos llevan los registros de consumo para racionalizar los recursos recibidos y en su caso, prevén y promueven las ampliaciones y/o adecuaciones a los servicios que mantienen activo el contrato y en el momento adecuado presentan los resultados y la propuesta de continuidad operativa del servicio mediante un nuevo proceso de contratación.
 3. Como parte del control y seguimiento que ofrece la Administración General de Planeación para la evolución del proyecto, se genera el Informe mensual



correspondiente al avance físico financiero del mes inmediato anterior y su acumulado.

4. En el proceso de Dictaminación para la recepción y aceptación de los servicios del contrato, de manera mensual se reciben los dictámenes por parte de la Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos.

8.2 Acciones realizadas para corregir o mejorar su ejecución

Con la finalidad de informar a las áreas líderes (dueñas) de las diversas campañas que brindan atención desde MarcaSAT, se realiza la emisión mensual de “Oficios informativos usuarios” a cada una de ellas, para que tengan conocimiento del comportamiento del servicio que se brinda, y puedan observar tendencias y con ello definir acciones de mejora.

8.3. Auditorías practicadas y la atención a las observaciones

- Se realizan las gestiones de información en materia de transparencia, solicitadas por la Administración General de Planeación y su Administración Central de Proyectos y Vinculación Institucional en apoyo al cumplimiento de las peticiones de información recibidas en el SAT con competencia del contrato.
- Se trabaja activamente en los procesos de revisión realizados por el Órgano Interno de Control a la operación del servicio proporcionado al contribuyente a través del MarcaSAT, con implementación de acciones de mejora antes, durante y posterior a la licitación, con su respectivo seguimiento y contestación por el área gobernadora del contrato, para garantizar el cumplimiento adecuado de la normatividad aplicable y en apoyo de la mejora y aprovechamiento de los recursos del SAT.
- Se trabaja en conjunto con la Administración General de Evaluación durante la revisión general del Canal Remoto de Servicios Tributarios desde el 03 de febrero de 2017, que concluye el 30 de noviembre del mismo año con la implementación de acciones de mejora identificadas.
- A continuación, se detalla la documentación correspondiente a las auditorías y revisiones realizadas al proyecto:



Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

Acto de Revisión o Supervisión	Documentos
REVISIÓN Y ACCIONES DE MEJORA SOLICITADAS POR LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN 2017	Oficio 103-07-2017-072 / Asunto: inicio de supervisión AGE.
	Oficio 103-07-2017-073 / Asunto: solicitud de información por AGE.
	Oficio 700-01-00-00-00-2017-551 / Contestación a oficio 073.
	Oficio 106-06-04-00-00-2017-036 / Seguimiento a Revisión.
	Oficio 700-06-00-00-00-2017-218 / Contestación a Oficio 036.
	Oficio 103-07-00-00-00-2017-285 / Entrega de Acciones de Mejora.
	Oficio G.700.06.03.00.00.17-38 / Respuesta oficio 285.
	Oficio G.700.06.03.00.00.17-52 / Alcance al oficio 38.
AUDITORÍA Y ACCIONES DE MEJORA SOLICITADAS POR ÓRGANO INTERNO DE CONTROL 2015 - 2018	Diagnóstico MarcaSAT y acciones de mejora 102-01-2015-0211.
	Seguimiento al antecedente. 700-01-00-00-00-2016-4148.
	Seguimiento a la revisión de operación. 101-01-2016-0204.
	Seguimiento al antecedente. 700-01-03-00-00-2016-5939.
	Seguimiento a la revisión de operación. 101-01-2017-0006.
	Seguimiento al antecedente. 700-01-03-00-00-2017-1744.
	Cierre de acciones de mejora OIC. 101-01-2017-126.
	Se informa inicio de auditoría Oficio 101-2018-0124.
	Solicitud de información para auditoría Oficio 101-02-2018-0281.
	Respuesta al Oficio 0281 Oficio 101-02-2018-0281.
	Oficio 700-06-03-00-00-2018-056 / Seguimiento a Oficio 0281.

9. Resultados y beneficios alcanzados e impactos identificados

9.1 Avance en el cumplimiento de las metas y objetivos

A continuación, se enlistan los principales compromisos y metas que constituyeron los entregables que permiten el correcto desarrollo del proyecto.

- Definición Procedimientos entre áreas usuarias del SAT y proveedor (04 de enero de 2016).
- Diseño de logística e implementación de los servicios de voz (04 de enero de 2016).
- Diseño de logística e implementación de los servicios de datos (04 de enero de 2016).
- Defunción árbol de decisiones Mesa de Ayuda (12 de enero de 2016).
- Entrega de Servidores de aplicaciones (13 de enero de 2016).
- Entrega de IVR menú de opciones MarcaSAT(13 de enero de 2016).
- Configuración de aplicativos Sistemas de apoyo (18 de enero de 2016).
- Instalación y configuración de equipo e infraestructura (18 de enero de 2016).
- Definición de acuerdos de niveles de servicio e información periódica (29 de enero de 2016).
- Revisión de servicios para dictamen y facturación mensual (31 de diciembre de 2017).
- Entrega de avances físico financieros del proyecto (31 de diciembre de 2017).
- Entrega de información mensual a usuarios sobre servicios consumidos (31 de diciembre de 2017).

9.2 Resultados y beneficios alcanzados e impactos identificados

A continuación, se muestran las principales cifras como reflejo de los resultados y servicios que aportó el Canal Remoto de Servicios Tributarios:

1. El proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios brinda 46,911,135 atenciones desde el arranque del proyecto en enero de 2016, a través de todos sus canales remotos, vía telefónica, chat, correos electrónicos, redes sociales, entre otros.

Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

2. Se tuvo porcentaje de atención global del 94.83% cubriendo todos los servicios, para las solicitudes en servicio telefónico se atendió un promedio de 90.31 %, en chat el 94.64% y en redes sociales 99.53%.
3. En este periodo de 2018 se enviaron 1,976,269 mensajes de texto (SMS), 315,181 Telemensajes y 501,939 correos electrónicos como canal de comunicación informativo y de avisos de notificación al contribuyente, respecto a regularización de situación fiscal y obligaciones fiscales pendientes.
4. Las actualizaciones a la factura electrónica en el mismo periodo de enero a agosto 2018 impactaron con 892,517 solicitudes de información atendidas, 266,875 llamadas y 625,642 sesiones de chat.
5. Se realizaron 645,264 encuestas y estudios de opinión pública, mediante campañas de la Administración General de Evaluación.

Beneficios

1. El proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios otorga un servicio de orientación y asistencia eficiente, eficaz y de calidad, a través de canales remotos.
2. Asegura al usuario un punto de contacto preciso y eficaz, sin necesidad de una atención presencial.
3. Optimiza los tiempos de espera y aumento de la capacidad de aplicación de encuestas, sondeos y estudios de opinión.
4. Proporciona la atención y el soporte técnico a los usuarios del SAT, respecto a los servicios informáticos y de comunicaciones.
5. Se dictamina la experiencia y capacidad del proveedor de acuerdo con sus proyectos anteriores o similares, lo que le demanda contar con tecnología avanzada para los requerimientos del proyecto.
6. Beneficia al SAT al reducir el impacto de atención presencial y disminuir los tiempos de espera en las Administraciones Desconcentradas al impulsar el Servicio de atención Remota.



Impactos identificados

1. Se crean estrategias de comunicación y desdoble de información ágil y efectiva en la implementación de actualizaciones requeridas por el usuario.
2. Se elaboran planes con programas de capacitación continua o alternativas de retroalimentación de conocimientos de manera diaria para los agentes de atención, con la finalidad de reforzar la información que dan al público.
3. Se identifica la necesidad de contar con acciones de contingencia que permitan la implementación rápida y eficiente de campañas, y contar con elementos capacitados en los temas solicitados por el usuario, así como una logística ágil del personal designado para la campaña.
4. Se solicita la creación de expedientes electrónicos por agentes de atención global en el proyecto, a través de los cuales fue posible identificar generalidades de su historia en la atención, tales como evaluaciones, capacitaciones, indicadores de atención y áreas de oportunidad, con la finalidad de identificar los elementos más aptos y realizar estudios de recurso humano para su aprovechamiento.

10. Resumen ejecutivo del informe final del servidor público responsable de la ejecución del proyecto Canal Remoto de Servicios Tributarios.

10.1 Informe final de la ejecución del Canal Remoto de Servicios Tributarios

A continuación se informan avances y aspectos relevantes del proyecto por año calendario cerrado, con la finalidad de tener un comparativo por año de operación; las cifras son con corte al 31 de agosto de 2018.

1. El avance financiero del Canal Remoto de Servicios Tributarios al 31 de agosto de 2018 fue del 67.01% consumido del presupuesto asignado para este proyecto al mes 28 (de los 48 meses que lo conforman) respecto a servicios prestados sin interrupción desde su arranque el pasado 29 de enero de 2016.
2. La demanda de atención vía servicio telefónico incrementó de 2016 a 2018 en un 61.27%, teniendo una recepción de solicitudes de información en MarcaSAT 2016 de 4,167,829 llamadas y en 2018 4,916,990. Considerando el incremento en la demanda, MarcaSAT mantuvo una tendencia creciente en sus porcentajes de atención de 2016 a 2018 un 18%.
3. La recepción de solicitudes en el canal de chat reporta un ligero incremento de 2016 a 2018 en 0.2%, con 3,142,573 sesiones de chat recibidas en 2016 y en 3,148,417 2018. El nivel de atención en chat tuvo un incremento en este periodo comparativo del 31.57%.
4. En redes sociales, se tuvo un incremento de interacciones recibidas del 76.2% teniendo en 2018, 21,127 interacciones vía twitter y 49,609 interacciones Facebook. De igual forma, el porcentaje de atención se incrementó de 2016 a 2018 en 9.09%.
5. El Servicio de mayor consumo en el proyecto fue la Posición Tercerizada Total (PTT) con un aproximado del 69% del monto consumido, de enero 2016 al mes de agosto 2018.
6. Del 29 de enero de 2016 al 31 de agosto de 2018 se han tenido 46,911,135 interacciones entre el Canal Remoto de Servicios Tributarios, contribuyente y

Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

usuarios internos del SAT, 19,151,703 llamadas, 9,482,105 sesiones de chat, 200,140 interacciones en redes sociales, 14,060,818 SMS, 2,438,087 Telemensajes y 1,433,514 correos electrónicos enviados.

- De enero al mes de agosto 2018 se atendieron 5,703,770 interacciones vía telefónica con un porcentaje de atención del 90.31%, y 2,972,004 sesiones de chat con un 94.64% de atención. El total de interacciones atendidas del Canal Remoto de Servicios Tributarios en ese periodo fue de 8,746,510 a través de los canales de voz, chat, redes sociales, y seguimiento a requerimientos de Mesa de Servicio por usuarios internos del SAT.
- En este periodo de 2018 se enviaron 1,976,269 mensajes de texto (SMS), 315,181 telemensajes y 501,939 correos electrónicos como canal de comunicación informativo y de avisos de notificación al contribuyente, respecto a regularización de situación fiscal y obligaciones fiscales pendientes.
- Las actualizaciones a la factura electrónica en el mismo periodo de enero al mes de agosto 2018 impactaron con 892,517 solicitudes de información atendidas, 266,875 llamadas y 625,642 sesiones de chat.

Lic. José Ramón Busquets Nosti
Administrador de Programas Interinstitucionales de Servicio "3"

Nota: las cifras, porcentajes y comparativos de los numerales 2 al 5 corresponden a los periodos enero – agosto de los años enunciados, esto con la finalidad de no tener variantes en los resultados del año presente sin concluir.

11. ANEXOS

11.1 Relación cronológica y ordenada por temática, de todo el soporte documental (Documento público)

Fechas	Documentación Soporte
12 de junio de 2015	Convocatoria para Títulos de Autorización (Documento Público). http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5397655&fecha=23/06/2015
23 de junio de 2015	Convocatoria proyecto CompraNet. (Convocatoria Proyecto de Licitación Pública. Nacional No. LA-006E00001-N90-2015). (Documento Público). http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5412550&fecha=22/10/2015
22 de octubre de 2016	Anexo Técnico. (Documento Público). https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html
22 de octubre de 2015	Apéndices (2.12.1 al 2.12.20). (Documento Público).
22 de octubre de 2015	Fallo del proyecto. (Documento Público). https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html
27 de enero de 2016	Datos relevantes del contrato. (Documento Público). https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html

Nota: Solamente se señalan los documentos públicos, sin embargo, existe documentación de control y seguimiento interno para la operación de este proyecto. La información que aquí se relaciona se entrega de manera electrónica debido a la cantidad papel que representaría su entrega física.

11.2 Fuentes

- Convocatoria para Títulos de Autorización. [Consultada el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5397146&fecha=18/06/2015&print=true
- Convocatoria Proyecto de Licitación Pública. Nacional No. LA-006E00001-N90-2015) [Consultada el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html>
- México. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, última reforma publicada DOF 10 de noviembre de 2014. [Consultada el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/laassp.htm>
- México. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010. [Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LAASSP.pdf
- México. Ley del Servicio de Administración Tributaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 1995, última reforma publicada DOF 17 de diciembre de 2015. [Consultada el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lsat.htm>
- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 1995, última reforma publicada en DOF del 17 de diciembre de 2015. [consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5404927&fecha=24/08/2015
- Ley Aduanera, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 1995, última reforma publicada en el DOF el 29 de diciembre de 2015. [Consultada el 17 de mayo de 2018]. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/12_270117.pdf
- Anexo Técnico.
 - Apéndice 01 - Documento Ejecutivo Modelo de Gobierno.
 - Apéndice 02 - Descripción de la situación actual y estadísticas de eventos.
 - Apéndice 03 - Descripción de los acuerdos de niveles de servicio.
 - Apéndice 04 - Convenio de confidencialidad y resguardo de la información.



Administración General de Servicios al Contribuyente
Canal Remoto de Servicios Tributarios

- Apéndice 05 - Operación para conexión con entidades externas o terceros.
- Apéndice 06 - Modelo de conectividad con la red de voz del SAT.
- Apéndice 07 - Características de los equipos para posiciones SAT.
- Apéndice 08 - Sistemas de apoyo.
- Apéndice 09 - Convenios de colaboración.
- Apéndice 10 - Características de chat.
- Apéndice 11 - Características de foros.
- Apéndice 12 - Especificaciones de las funcionalidades del correo electrónico.
- Apéndice 13 - Especificaciones funcionales IVR.
- Apéndice 14 - Capacitación y continuidad del personal.
- Apéndice 15 - Perfiles de posiciones.
- Apéndice 16 - Mesa de Servicio SAT.
- Apéndice 17 - Redes sociales.
- Apéndice 18 - Medición de la calidad.
- Apéndice 19 - SMS y telemensajes.
- Apéndice 20 - Glosario de términos y acrónimos.

[Consultado el 17 de mayo de 2018]. Disponible en:
<https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html>