

[🏠 \(default.html\)](#)

[> Apertura Gubernamental \(apertura_gubernamental.html\)](#)

Canal Remoto de Servicios Tributarios

[Regresar \(proyectos.html\)](#)

El Servicio de Administración Tributaria busca implementar nuevas tecnologías y brindar múltiples canales de atención vía remota para el público en general. De la mano con la modernidad, los medios de comunicación de mayor demanda actualmente y con la intención de poner a disposición de nuestros usuarios herramientas de fácil acceso, intuitivas y cómodas, el SAT se reinventa y avanza a la par de las necesidades de la ciudadanía ampliando cada vez más el catálogo de consultas, trámites y servicios que un usuario puede realizar desde su hogar, oficina o teléfono celular.

Considerando que el SAT busca brindar atención de calidad, con infraestructura y tecnología de punta, ofreciendo Canales Remotos ágiles y eficientes para la demanda de la población en México y el resto del mundo, es como se crea el Canal Remoto de Servicios Tributarios. (CRST)

Nombre del Proyecto: Canal Remoto de Servicios Tributarios (CRST)

Necesidades que atenderá el proyecto:

El CRST brinda continuidad a la atención a través de diversos canales de servicio, renovando así, los alcances de atención al usuario de acuerdo a la visión del SAT, ampliando el autoservicio a través del Sistema de Audio Respuesta (IVR por sus siglas en inglés), estableciendo un enfoque de calidad con un Modelo de Gestión basado en normas de servicio, a fin de facilitar la atención al usuario para que pueda consultar información de forma automática, remota y personalizada a distancia con un alto nivel de satisfacción.

Con un enfoque de mejora continua y de impulsar la calidad de nuestro servicio, los diversos canales remotos ofrecen orientación precisa y de calidad al usuario, mediante un acceso ágil y dinámico a la información, asegurando de esta forma, la implementación, administración y operación integral del CRST para garantizar la continuidad operativa del servicio, considerando las siguientes necesidades:

- Proporcionar al usuario de servicios del SAT atención y orientación remota suficiente mediante el uso de herramientas intuitivas y de fácil acceso que permitan el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales
- Propiciar mediante la orientación, que el sistema tributario sea comprensible, dinámico y eficaz para 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 también el CRST con una Mesa de Ayuda para el personal empleado por la institución.
- Contribuir en la administración del ciclo de vida de la información hacia el contribuyente y al público en general

¿Qué es? Objetivo:

Establece diversos canales remotos del SAT para los usuarios, a través de servicios integrados de telefonía, servicios digitales e internet, que le permite la búsqueda y acceso ágil a la información, así como asesoría sobre los requisitos y trámites para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, Comercio Exterior, Cobro Persuasivo, facilitar la canalización de quejas, citas, soporte informático, entre otros como denuncias de actos de corrupción. De igual forma, este canal de atención permite también atender los requerimientos de los usuarios internos a través de la Mesa de Servicio SAT.

Alcance:

Dar continuidad a los canales remotos de atención, así como de la implementación de cambios en la estrategia de operación y la administración de los nuevos servicios de contacto a fin de brindar un servicio de calidad a los diversos usuarios,(internos, externos, contribuyentes y/o ciudadanos), a través de los distintos medios de comunicación, tales como: Sistema de Audio Respuesta Automática (IVR), Teléfono, Correo Electrónico, Foros, Chat, SMS, Redes Sociales, entre otros, en un esquema de Posiciones de Servicio, regidas por Acuerdos de Niveles de Servicio.

Cobertura:

Actualmente el CRST brinda 12 servicios tanto en el interior para administraciones usuarias como a la ciudadanía y público en general, algunas de ellas son:

- Posiciones de servicio.- gentes de atención especializados para atender temas fiscales, aduanales y de Comercio Exterior.
- Capacitaciones básicas y avanzadas.- realizadas con el objetivo de incrementar los conocimientos, habilidades y aptitudes de nuestros agentes de atención, actualizando información y retroalimentando áreas de oportunidad para mejorar la calidad en el servicio.
- Servicio Telefónico Nacional.- Servicio Telefónico Nacional.- Atención Telefónica MarcaSAT desde nuestros números telefónicos 627 22 728 y desde el interior de la República 01 (55) 627 22 728,
- Servicio de Trafico Internacional.- Atención Telefónica MarcaSAT, través de nuestros números disponibles en Estados Unidos y Canadá 1-877-4488-728 y 1-844--287-3803.
- Servicio de Tráfico Móvil.- Telefonía Celular
- Servicio de mensajes cortos.- SMS
- Chat 1 a 1.- atención personalizada con agentes de atención en línea
- Foros.- foros en línea de discusión y consultas de información con temas de mayor demanda y de interés general.
- Redes Sociales.- Atención especializada vía Twitter, Facebook y YouTube.
- El CRST cuenta con 4 centros de atención distribuidos estratégicamente en la República Mexicana con mas de 1,000 agentes de atención especializados en temas fiscales, aduanales y de Comercio Exterior y que brindan atención telefónica, vía chat y Redes Sociales.

Beneficios:

- Brinda un servicio eficiente y de calidad al usuario a través de canales remotos.
- Asegura al usuario un punto de contacto preciso y eficaz sin necesidad de una atención presencial.
- Menor afluencia y sobredemanda de atención directa de las oficinas del SAT.
- Optimiza los tiempos de espera y aumenta la capacidad de aplicación de encuestas, sondeos y estudios de opinión.
- Proporcionar la atención y el soporte técnico a los usuarios del SAT, en los servicios informáticos y de comunicaciones.

Información relevante de la licitación:

Proveedor: BCONNECT SERVICES S.A. de C.V.

Monto contratado: \$1,241,391,191.31 (Mil doscientos cuarenta y un millones trescientos noventa y un mil, ciento noventa y un pesos 31/100 M.N.)

Plazo contratado: 31 de diciembre de 2015 – 31 de diciembre de 2019 (48 meses)

**Actores
responsables**

Administración General de Servicios al Contribuyente.
Administración Central de Servicios Tributarios al Contribuyente.
Responsable de la Administración del Contrato.
Lic. César Luis Perales Téllez.

Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.
Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos.
Responsable de verificar el cumplimiento del contrato en tecnología.
Ing. Samuel Flores Flores.

Administración General de Recursos y Servicios.
Administración Central de Fideicomisos.
Responsable de verificar el cumplimiento del contrato.
Lic. Arturo Cortés Cruz.

Apoderado Legal de BCONNECT SERVICES S.A. de C.V.
Lic. Fernando Villalobos Villaseñor.

Parámetros seguimiento y evaluación del proyecto

El proyecto del CRST cuenta con Métricas de efectividad, velocidad y abandono de atención ocupación de personal operativo, percepción y calidad del servicio, mesa de servicio, rotación de personal, así como la disponibilidad de los servicios principales que brinda el CRST. Estas métricas son analizadas por el personal de facturación de Gobierno de Contrato del SAT quienes establecen penalizaciones económicas al proveedor en caso de no brindar los porcentajes requeridos. Cada métrica debe ser cumplida mensualmente por el proveedor para estar libre de deductivas.

Listado de Acuerdos de Niveles de servicio:

	ABANDONO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
ABANDONO	ABANDONO DE SESIONES CHAT
	OCUPACION DE LOS AGENTES TELEFÓNICOS
OCUPACION	OCUPACION DE LOS AGENTES CHAT
	VELOCIDAD PROMEDIO DE RESPUESTA TELEFÓNICA
VELOCIDAD PROMEDIO DE RESPUESTA	VELOCIDAD PROMEDIO DE RESPUESTA EN CHAT
	VELOCIDAD PROMEDIO DE RESPUESTA EN REDES SOCIALES
	EFFECTIVIDAD DE RESPUESTA TELEFÓNICA
EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD DE RESPUESTA A BUZONES DE VOZ
	EFFECTIVIDAD DE RESPUESTA DE REDES SOCIALES.
RECURSOS HUMANOS	ROTACIÓN DE PERSONAL EN ACTIVO
	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO
PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE CHAT
	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE FORO CHAT

CALIDAD

CALIDAD DE LA OPERACIÓN

SEGUIMIENTO A STATUS DE REPORTES
"PENDIENTE"EN REMEDY

SEGUIMIENTO A STATUS DE REPORTES
"RESUELTO"EN REMEDY

MESA DE SERVICIOS

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS WEB

SEGUIMIENTO A BUZÓN DE MESA DE
SERVICIO

SEGUIMIENTO DE ASIGNACIÓN CORRECTA
DE REPORTES

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE VOZ

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE IVR

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE CHAT

CONCLUSIÓN DE CHAT POR DESCONEXIÓN

DISPONIBILIDAD

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE FOROS
CHAT

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE SMS

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE
TELEMENSAJES

DISPONIBILIDAD DE CORREO ELECTRÓNICO

DISPONIBILIDAD DE REDES SOCIALES

		TELÉFONICO
	TIEMPO DE ATENCIÓN A LA FALLA	CHAT
		FOROS CHAT
		REDES SOCIALES
TIEMPO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A FALLAS	TIEMPO DE SOLUCIÓN A LA FALLA	TELÉFONICO
		CHAT
		FOROS CHAT
		REDES SOCIALES
		META EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A FALLAS (*2)
POSICIONES ADMINISTRADAS SAT (PA)	FALLAS EN POSICIONES ADMINISTRADAS	

Avances a reportar periódicamente, una vez contratado

Se realizarán, analizarán, verificarán y entregarán reportes trimestrales, a nivel Central y General de Servicios al Contribuyente, en conjunto con las responsabilidades de Comunicaciones y Tecnologías de la Información bajo las siguiente métricas de servicio:

- Abandono
- Ocupación
- Velocidad Promedio de Respuesta
- Efectividad
- Recurso Humano
- Percepción
- Calidad
- Mesa de Servicio
- Disponibilidad
- Tiempo de atención y solución a Fallas
- Posiciones Administradas

Información relevante que pudiera ser de interés público

Atención telefónica Marca SAT: 55 6272 2728

Opciones de canales remotos:

[sat.gob.mx \(https://www.sat.gob.mx\)](https://www.sat.gob.mx)

[SAT en Twitter \(https://twitter.com/satmx\)](https://twitter.com/satmx)

[SAT en Facebook \(https://www.facebook.com/satmexico\)](https://www.facebook.com/satmexico)



Enlaces

Participa (<https://participa.gob.mx>)

Marco Jurídico (<http://www.ordenjuridico.gob.mx>)

Plataforma Nacional de Transparencia (<https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/>)

Alerta (<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>)

Denuncia (<https://sidec.funcionpublica.gob.mx>)

¿Qué es gob.mx?

Es el portal único de trámites, información y participación ciudadana. **Leer más** (<https://www.gob.mx/que-es-gobmx>)

Portal de datos abiertos (<https://datos.gob.mx>)

Declaración de accesibilidad (<https://www.gob.mx/accesibilidad>)

Términos y Condiciones (<https://www.gob.mx/terminos>)

Política de seguridad (<https://www.gob.mx/terminos#medidas-seguridad-informacion>)

Mapa de sitio (<https://www.gob.mx/sitemap>)

Denuncia contra servidores públicos (<https://www.gob.mx/tramites/ficha/presentacion-de-quejas-y-denuncias-en-la-sfp/SFP54>)

Síguenos en

<https://www.facebook.com/gobmexico>

<https://twitter.com/GobiernoMX>

<https://www.instagram.com/gobmexico/>

<https://www.youtube.com/@gobiernodemexico>