



Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012

Guía de Participación Ciudadana 2011

Minuta del Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad 2011 (ERCS)

Nombre de la institución:	Servicio de Administración Tributaria
Acrónimo:	SAT
Fecha de la sesión:	08 de noviembre de 2011
Lugar (institución y dirección):	Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, C.P. 06300, Comedor Ejecutivo "La Casona"
Objetivo del ERCS:	Brindar información sobre el Modelo de Atención, responder las preguntas y conocer las propuestas de la sociedad civil
Tema(s) del ERCS:	"Modelo de Atención" que se tiene establecido en las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente
Unidad Administrativa responsable del tema(s):	Administración General de Servicios al Contribuyente
Enlace ante la SFP (nombre y cargo):	Lic. Enrique Hugo Lavín Vélez

PARTICIPANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL (ACTORES SOCIALES)			
No.	Nombre de participante	Puesto	Institución u organización
1	Lic. Marco Antonio Mares García	Consejero de la Presidencia del Consejo de Administración	El Economista
2	Lic. José Yuste del Corral	Columnista "Activo Empresarial"	Excélsior
3	Lic. José Manuel Arteaga Ortiz	Fuente Financiera	El Universal
4	C.P. Virginia Ríos Hernández	Coordinadora Nacional de Síndicos	COPARMEX
5	C.P. Javier Samperio Castillo	Coordinador Nacional de Síndicos	CONCAMIN
6	C.P. Noé Hernández Ortiz	Presidente de la Comisión Representativa ante las autoridades Fiscales Federales	IMCP
7	Lic. Erick Salvador Pulliam Aburto	Presidente	Colegio de Notarios del D.F.
8	Dr. Juan José Pastrana Ancona	Presidente	Asociación Nacional del Notariado Mexicano, A.C.
9	Sr. Antonio Pascual Feria	Presidente	ANAFARMEX
10	Dr. y CPC. José Luis Matus Fuentes	Presidente del Consejo Directivo	Asociación Mexicana de Contadores
11	CPC. Adolfo Fernando Alcocer Medinilla	Presidente	Colegio de Contadores



Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012
Guía de Participación Ciudadana 2011

Minuta del Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad 2011 (ERCS)

Nombre de la institución:	Servicio de Administración Tributaria
Acrónimo:	SAT
Fecha de la sesión:	08 de noviembre de 2011
Lugar (institución y dirección):	Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, C.P. 06300, Comedor Ejecutivo "La Casona"
Objetivo del ERCS:	Brindar información sobre el Modelo de Atención, responder las preguntas y conocer las propuestas de la sociedad civil
Tema(s) del ERCS:	"Modelo de Atención" que se tiene establecido en las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente
Unidad Administrativa responsable del tema(s):	Administración General de Servicios al Contribuyente
Enlace ante la SFP (nombre y cargo):	Lic. Enrique Hugo Lavín Vélez

PARTICIPANTES DE LA INSTITUCIÓN			
No.	Nombre de participante	Puesto	Unidad Administrativa
1	Lic. Carlos Garza Cantú Aguirre	Administrador General de Servicios al Contribuyente	AGSC
2	Lic. José Antonio Hernández Ross	Administrador Central de Operación de Canales de Servicios	AGSC
3	C.P. Cecilia Guillermina García Guerra	Administradora Central de Servicios Tributarios al Contribuyente	AGSC
4	Lic. Pedro Carlo Canabal Hermida	Administrador Central de Comunicación Institucional	AGP
5	Lic. José Luis Ríos Sigala	Titular del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del Órgano Interno de Control en el SAT	OIC
6	Lic. Enrique Hugo Lavín Vélez	Administrador Central de Análisis y Evaluación	AGE
7	Lic. José Lara Castañeda	Administrador de Operación de Canales de Servicios 3	AGSC
8	C.P. Oswaldo Fuentes Lugo	Administrador de Control de la Operación	AGSC
9	Lic. Carlos Popoca Lagunas	Administrador de Comunicación Institucional	AGP
10	Lic. Lucía Zárate Bringas	Administradora de Análisis y Evaluación 1	AGE



Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012
Guía de Participación Ciudadana 2011

Minuta del Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad 2011 (ERCS)

Nombre de la institución:	Servicio de Administración Tributaria
Acrónimo:	SAT
Fecha de la sesión:	08 de noviembre de 2011
Lugar (institución y dirección):	Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, C.P. 06300, Comedor Ejecutivo "La Casona"
Objetivo del ERCS:	Brindar información sobre el Modelo de Atención, responder las preguntas y conocer las propuestas de la sociedad civil
Tema(s) del ERCS:	"Modelo de Atención" que se tiene establecido en las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente
Unidad Administrativa responsable del tema(s):	Administración General de Servicios al Contribuyente
Enlace ante la SFP (nombre y cargo):	Lic. Enrique Hugo Lavín Vélez

PREGUNTAS Y PROPUESTAS DE LOS ACTORES SOCIALES (RESUMEN)

1	Cuál es el tiempo de espera para el contribuyente en la atención telefónica.
2	Cómo se sabe si los 700 asesores del primer nivel que atienden el Chat y el InfoSAT no están viendo asuntos particulares.
3	Se propone que a los niños y en las escuelas se les expliquen los temas fiscales para generar una cultura contributiva.
4	Se recibieron diversos comentarios favorables relativos a las cifras de atención ciudadana.
5	Aún no son suficientes las innovaciones.

RESPUESTAS Y COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN (RESUMEN)

1	El tiempo promedio es de cinco minutos en temporada baja, sin embargo en horarios de alta demanda o de campaña anual de declaraciones, el tiempo se ha incrementado hasta en quince minutos. También depende del tipo de consulta, por ejemplo si se trata de algo básico o de una consulta que requiera ser atendida por un asesor especializado en segundo nivel. Asimismo, en la atención de módulos con cita, 90% de los contribuyentes es atendido en cinco minutos y sólo el 10% espera más de ese tiempo, sin exceder de veinte minutos.
2	Por cada diez asesores hay un supervisor que verifica la operación, y a través de las herramientas institucionales puede estar verificando lo que está haciendo cada asesor, inclusive puede intervenir en las llamadas o en el chat, a fin de asegurar la calidad del servicio, lo que inhibe realizar alguna conducta indebida.
3	El SAT cuenta con el programa "Civismo Fiscal" para que los niños en las escuelas se hagan conscientes de sus obligaciones como ciudadanos; dicho programa incluye un certificado que los niños le entregan a sus papás de "Contribuyente Cumplido" y con ello buscar que se rescaten los valores cívicos de buen vecino.

Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012
Guía de Participación Ciudadana 2011

Minuta del Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad 2011 (ERCS)

Nombre de la institución:	Servicio de Administración Tributaria
Acrónimo:	SAT
Fecha de la sesión:	08 de noviembre de 2011
Lugar (institución y dirección):	Av. Hidalgo No. 77 Col. Guerrero, C.P. 06300, Comedor Ejecutivo "La Casona"
Objetivo del ERCS:	Brindar información sobre el Modelo de Atención, responder las preguntas y conocer las propuestas de la sociedad civil
Tema(s) del ERCS:	"Modelo de Atención" que se tiene establecido en las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente
Unidad Administrativa responsable del tema(s):	Administración General de Servicios al Contribuyente
Enlace ante la SFP (nombre y cargo):	Lic. Enrique Hugo Lavín Vélez

4	De enero a septiembre de 2011 se atendió al siguiente universo de contribuyentes: En Módulos: 8'221,794 Turnos atendidos con cita: 3'442,947 Teléfono: 3'695,489 Chat: 1'379,214 Página internet: 185'615,831
5	En efecto, tenemos muchos retos, a través de nuestro modelo de atención y con el apoyo de la sociedad civil, así como de la ciudadanía, cada día buscamos ampliar y ofrecer mejores servicios, fortaleciendo la cultura contributiva de los mexicanos.

ACUERDOS (RESUMEN)

1	Se reconocen los avances que se han tenido en materia de mejora de atención a los usuarios de los servicios del SAT.
2	Considerando que la uniformidad de respuestas es básica en el Modelo de Atención, se solicita continuar con la capacitación y actualización diaria de los asesores.
3	Agradecen la invitación a este evento y solicitan subir la presentación del Modelo de Atención a la página del Colegio de Contadores Públicos.
4	La base para generar una cultura contributiva es la comunicación, por lo que este evento de acercamiento representa un gran esfuerzo que se reconoce.
5	Se recibieron felicitaciones por incorporar la sistematización y este tipo de innovaciones que impactan en la imagen institucional.