

CON PUNTO DE ACUERDO, PARA EXHORTAR DE MANERA RESPETUOSA A LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SUS RESPECTIVAS COMPETENCIAS, HAGA DEL CONOCIMIENTO PÚBLICO, LAS RAZONES POR LAS CUALES SE HAN PRESENTADO PROBLEMÁTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS A LOS DIVERSOS CONTRIBUYENTES, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS, A CARGO DEL DIPUTADO EDGAR GUZMÁN VALDÉZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO PARTIDO ENCUENTRO SOCIAL.

El Diputado Edgar Guzmán Valdéz, del Grupo Parlamentario del Partido Encuentro Social en la LXIV Legislatura, con fundamento en los artículos 6, numeral 1, fracción I, y 79, numeral 2, fracción II, y demás aplicables del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de la honorable asamblea la presente proposición con punto de acuerdo, al tenor de las siguientes

Consideraciones

El Sistema de Administración Tributaria (SAT) órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, tiene como atribuciones la de recaudar, determinar y liquidar en su caso, los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos, aprovechamientos federales y sus accesorios de acuerdo a la legislación aplicable y conforme a los tratados internacionales de los que México sea parte, el SAT ostenta la parte medular de las funciones fiscales de la SHCP, su objetivo es que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario de dichas disposiciones, y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria

En este sentido el SAT brinda servicios para que se cumpla adecuadamente con el ciclo del contribuyente¹ el cual consiste en primera instancia del registro ante el RFC, lo cual permitirá que se cumpla cabalmente con las obligaciones, pero también los contribuyentes cuentan con derechos, los cuales se encuentran plasmados en la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, que tiene por objeto regular los derechos y garantías básicos de los contribuyentes en sus relaciones con las autoridades fiscales, destacando los siguientes:

- Derecho a obtener, en su beneficio, las devoluciones de impuestos que procedan en términos del Código Fiscal de la Federación y de las leyes fiscales aplicables;
- Derecho a ser informado y asistido por las autoridades fiscales en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como del contenido y alcance de estas.

Para el logro de sus objetivos el SAT tiene habilitado un portal electrónico en el cual brinda atención, Trámites Servicios; Buzón Tributario, así como enlaces con otros organismos, este portal permite realizar, entre otros, declaraciones, revisar temas relacionados con la Factura electrónica, trámites ante el RFC, consulta de adeudos fiscales; realizar devoluciones y compensaciones ya sea para personas, empresas o nuevos contribuyentes.

De manera física el SAT cuenta con oficinas de Servicios al Contribuyente, ubicadas en diversas ciudades de la República Mexicana; Módulos de Servicios Tributarios (MST) y Módulos SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas) instalados en Centros y Plazas Comerciales, Cámaras,

¹ <https://www.sat.gob.mx/consulta/09791/el-cumplimiento-del-ciclo-del-contribuyente>

Asociaciones, Centros de Gobierno, Casas de Cultura o Presidencias Municipales; Atención Personal a Grandes Contribuyentes en las oficinas ubicadas en Avenida Hidalgo núm. 77, así como Unidades Administrativas de Grandes Contribuyentes.

En las Oficinas de Servicios al Contribuyente se ofrece servicio de asesoría y orientación personalizada, dentro de las diversas áreas de servicios al contribuyente, motivando y apoyando el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias, es así que el SAT cuenta con 67 Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente (ADSC), ubicadas en diversas ciudades de la República Mexicana².

Para acceder al servicio personalizado, el SAT pone a disposición del público el sistema de agenda de citas, el cual permite solicitar una cita para acudir a las oficinas en el horario que más convenga al usuario, esto de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación, artículo 33, que indica que se deben mantener oficinas en diversos lugares del territorio nacional que se ocupen de orientar y auxiliar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, incluso las que se realicen a través de medios electrónicos, poniendo a su disposición el equipo para ello.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró oficialmente como pandemia al SARS-CoV2 causante de la enfermedad COVID-19, debido a su capacidad de contagio a la población en general, es así que desde finales de marzo de 2020, se han tenido que restringir un sin número de actividades que impliquen la aglomeración de personas en espacios cerrados, ante esto la Secretaría de Salud ha emitido diversos protocolos de actuación ante la contingencia sanitaria por COVID-19 y que diversas instancias han tenido que acatar rigurosamente.

Por su parte el SAT mediante comunicado³ informó la implementación de acciones preventivas en materia de salud pública, para sumarse a los esfuerzos en la contención de la transmisión del COVID-19, por lo que difundió que a partir del 17 de marzo suspenderían temporalmente y hasta nuevo aviso los servicios en las salas de Internet de las Administraciones Desconcentradas y Módulos de Servicios Tributarios. En el mismo comunicado informó que, los servicios de “Generación y Actualización de la Contraseña” y la emisión de la “Constancia de Situación Fiscal”, se atenderán exclusivamente previa cita, la cual se genera en el portal de Internet en: <https://citas.sat.gob.mx/citasat/home.aspx>, así mismo recordó que los servicios citados también se podrían realizar a través del Portal del SAT.

El 31 de marzo, el Consejo de Salubridad General⁴ declaró emergencia sanitaria nacional a la epidemia por coronavirus COVID-19, razón por la cual, el Consejo acordó medidas extraordinarias en todo el territorio nacional, entre las que destacaron la suspensión inmediata, de actividades no esenciales en los sectores público, privado y social, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV-2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional.

² http://omawww.sat.gob.mx/contacto/Paginas/directorio_modulos.aspx

³ <https://www.gob.mx/sat/prensa/sat-implementa-acciones-preventivas-en-materia-de-salud-publica-08-2020?idiom=es>

⁴ <https://www.gob.mx/salud/prensa/consejo-de-salubridad-general-declara-emergencia-sanitaria-nacional-a-epidemia-por-coronavirus-covid-19-239301>

En este contexto el Gobierno de México reiteró a la ciudadanía la necesidad de abstenerse de realizar actividades fuera de casa, mantener la sana distancia, así como tomar las medidas básicas de higiene, esto con el fin de evitar un mayor número de contagios.

El 27 de marzo de 2020 el SAT informó⁵ que derivado de la propagación del SARS-CoV-2 y una vez activada la fase dos por parte de las autoridades de la Secretaría de Salud, la operación de sus áreas estratégicas se haría con el personal mínimo requerido garantizando las condiciones de servicio y atención frente a las y los contribuyentes, esto con el objetivo de mantener la operación de las instituciones esenciales del Estado mexicano, por lo que dio a conocer que diseñaron planes específicos para llevar a cabo sus actividades sustantivas, enfatizando en el término esencial, ya que indicó que, con una recaudación óptima, se lograría contar con mayores recursos y mantener la operatividad de los programas sociales. Así mismo se señaló que el SAT estaba preparado con toda oportunidad, tanto en la actualización de los sistemas y plataformas tecnológicas como en la atención personalizada.

Con el objetivo de salvaguardar la salud de los contribuyentes, así como de los trabajadores, el SAT ha implementado desde 2020 una serie de acciones, actualizaciones e innovaciones que han permitido atender diversas necesidades sin tener que acudir de manera presencial, o ampliando plazos y horarios para evitar acumulación de personas, entre las que destacan:

- La nueva página web SAT ID para generación y actualización de CONTRASEÑA;
- Jornada extraordinaria de atención al contribuyente⁶;
- Modificación de horarios de atención al contribuyente en los meses de diciembre y enero de 2020 y 2021 respectivamente⁷;
- Ampliación de horarios y servicios en línea para renovación de la e.firma de personas morales⁸, se amplió la disponibilidad de citas dos horas más hasta el miércoles 31 de marzo de 2021, así como una jornada de atención extraordinaria los sábados 20 y 27 de ese mes, para el servicio de e.firma Renovación y Revocación de Personas Morales;
- Inauguración de las instalaciones del Centro de Atención Remota de Servicios al Contribuyente con lo que se ofrecen canales remotos para la demanda de las y los usuarios de los servicios y trámites del SAT;
- Servicio de asistencia virtual OrientaSÁT, un chatbot que funciona a través de inteligencia artificial que funge como un asistente virtual y primer filtro de atención para las y los contribuyentes que requieren orientación fiscal disponible las 24 horas, los 365 días del año.

⁵ <https://www.gob.mx/sat/prensa/el-sat-hace-un-llamado-a-la-solidaridad-de-las-y-los-contribuyentes-para-enfrentar-la-emergencia-sanitaria-009-2020?idiom=es>

⁶ Del 24 de agosto al 30 de septiembre, la cual consistió en la ampliación del horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:00 horas (una hora más de lo habitual), así como la apertura de las oficinas durante el último sábado de agosto y todos los de septiembre, en un horario de 9:00 a 14:00 horas.

<https://www.gob.mx/sat/prensa/pese-a-abandonos-la-jornada-extraordinaria-de-atencion-al-contribuyente-resulto-exitosa-56-2020?idiom=es>

⁷ <https://www.gob.mx/sat/prensa/sat-modificara-horarios-de-atencion-al-contribuyente-en-el-mes-de-diciembre-86-2020?idiom=es>

⁸ <https://www.gob.mx/sat/prensa/sat-amplia-horarios-y-servicios-en-linea-para-renovacion-de-la-e-firma-de-personas-morales-040-2021?idiom=es>

No obstante, en 2020 el SAT reportó el abandono de citas⁹, por lo que realizó un exhorto a las personas contribuyentes que han obtenido cita para la atención de algún trámite o servicio para que asistan puntualmente a ella, ya que durante el periodo del 24 de agosto al 8 de septiembre (días que en los que se brindó atención con ampliación de horarios de apertura de sus oficinas en días sábado) se observó en promedio 24% de abandono de citas.

Además, indicó que la inscripción de personas morales, servicio demandado en algunas entidades federativas y que incluso fue motivo de señalamiento de parte de algunas cámaras o asociaciones, presentó en aquella fecha un porcentaje de abandono de 29%, es decir, 3 de cada 10 empresarios que buscaban dar de alta su persona moral no asistió a la cita. Se aludió que entidades federativas como Coahuila, Durango, Sonora, Sinaloa, Puebla, Nuevo León, Estado de México y Veracruz presentaron porcentajes generales de abandono en promedio superior al 26%. Por ello reiteraron el llamado a que las personas contribuyentes que tuvieran cita agendada cumplieran con su compromiso de asistir.

Para febrero de 2021 el SAT anunció¹⁰ la disponibilidad de citas y ampliación de horario de atención en todo el país, esto derivado de la demanda para realizar diferentes trámites y servicios, así como medida para hacer más eficiente la atención a las y los contribuyentes, por lo que señaló que a partir del lunes 15 de febrero el horario de las oficinas de atención, independientemente del semáforo epidemiológico de las entidades, será el siguiente: Lunes a jueves de 9:00 a 16:00 horas; Viernes de 9:00 a 15:00 horas.

Así mismo el SAT reiteró la invitación para que las y los contribuyentes que solicitan cita, cumplan con ella, o bien, la cancelen con anticipación para permitir que otra persona pueda hacer uso de dicho espacio. Ya que señaló que persiste un porcentaje de abandono de alrededor de 30 % en promedio en todas las oficinas del país, situación que afecta a un gran número de usuarios que busca cita, la situación de abandono de citas de acuerdo con el SAT, persistió hasta marzo de este año.

En junio de este año el SAT anunció la ampliación de su capacidad de atención presencial como parte de la nueva normalidad, detalló que realiza esfuerzos continuos para que la atención presencial se lleve a cabo de manera segura y eficiente. Con el fin de hacer frente a la demanda de los distintos servicios y en seguimiento a las medidas sanitarias, en ese sentido se reiteró que a partir de junio se pondría a disposición de las y los contribuyentes hasta un 100 % más de citas a través de la liberación constante de las mismas.

No obstante, los múltiples esfuerzos del SAT para desahogar los trámites, lo cual se destaca y se reconoce, se ha observado escasez de citas, algunos usuarios refieren la imposibilidad de agendar una desde el portal electrónico del SAT.

Diversos medios de comunicación han hecho publicaciones relativas al tema en las que destacan que, si bien existe una escasez, el problema principal sería la saturación causada por el rezago,

⁹ <https://www.gob.mx/sat/prensa/exhorta-sat-a-cumplimiento-de-citas-51-2020?idiom=es>

¹⁰ <https://www.gob.mx/sat/prensa/aumenta-el-sat-disponibilidad-de-citas-y-amplia-horario-de-atencion-en-todo-el-pais-024-2021?idiom=es>

información que diferiría con la proporcionada por el mismo SAT que indica abandono de citas en meses pasados en un promedio de 30%.

Los medios señalan que la gran mayoría de estos trámites tienen que ver con la firma electrónica de personas físicas, trámite que debe realizarse de manera presencial, otro trámite frecuente es la inscripción de personas morales al RFC y por último la liquidación de empresas.

Datos de Coparmex señalan que el 87% de los contribuyentes ha tenido dificultades para obtener citas en el SAT; el 65% ha tardado más de 30 días para lograrla y, una vez obtenida, el 78% señaló que le fue asignada por lo menos un mes después, así organismos empresariales han exhortado a la dependencia a resolver la escasez de citas y con ello la devolución de saldos a favor a las empresas, además de que los organismos destacan que la paralización del SAT, resultó en un impedimento para cumplir con lo establecido en la reciente reforma en materia de subcontratación, impedimento para la operación de un negocio, sobre todo en la inscripción de empresas de nueva creación, facturación y timbrado de nómina.

Organismos empresariales como el Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF), la Barra Mexicana de Abogados (BMA), la Asociación Nacional de Abogados de Empresa (ANADE), el Ilustre y Nacional Colegio de Abogados de México (INCAM), el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) y la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex), han señalado que la economía ha mostrado señales claras de reactivación conforme avanza la campaña de vacunación, no obstante la inversión, el consumo y la generación de empleo continúan rezagados y es fundamental para lograr una recuperación firme y sostenida, el proveer condiciones favorables para el despliegue de la actividad empresarial.

Y es que de acuerdo con los usuarios las citas son escasas, por lo que incluso se ha generado la venta ilegal de estas, al respecto el SAT tomó medidas y canceló citas ante la posible venta o gestión fuera de norma, indicando que sus sistemas habían detectado patrones irregulares en la asignación de citas para los servicios de firma electrónica para personas físicas (e.firma) así como registro de nuevas empresas (inscripción de personas morales), particularmente en los estados de Nuevo León, Guanajuato, San Luis Potosí, Puebla, Estado de México, Ciudad de México y Jalisco e invitó a las y los contribuyentes a que se informen a través de los canales oficiales de las medidas que se tomarán para ofrecer una alternativa de atención.

Ante la problemática observada se vuelve necesario que el Sistema de Administración Tributaria haga del conocimiento general, el origen de las fallas en el sistema, del rezago y de los factores que han afectado la dinámica del Sistema y por ende a algunos contribuyentes.

Por lo expuesto y fundado, someto a consideración de esta asamblea, la siguiente proposición con

Punto de Acuerdo

Único. La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del Sistema de Administración Tributaria, para que, en el ámbito de sus competencias:

- 1) Haga del conocimiento público las razones por las cuales se han presentado problemáticas para el otorgamiento de citas a los diversos contribuyentes; e
- 2) Implemente mejoras para concluir procesos que están en marcha y no retrasar acciones.

Dado en el Senado de la República, sede de la Comisión Permanente a 16 de agosto de 2021

SUSCRIBE

Edgar Guzmán Valdéz

DIPUTADO FEDERAL

Fuentes consultadas:

<https://www.sat.gob.mx/consulta/09791/el-cumplimiento-del-ciclo-del-contribuyente>

http://omawww.sat.gob.mx/contacto/Paginas/directorio_modulos.aspx

<https://www.gob.mx/sat/prensa/sat-implementa-acciones-preventivas-en-materia-de-salud-publica-08-2020?idiom=es>

<https://www.gob.mx/salud/prensa/consejo-de-salubridad-general-declara-emergencia-sanitaria-nacional-a-epidemia-por-coronavirus-covid-19-239301>

<https://www.gob.mx/sat/prensa/el-sat-hace-un-llamado-a-la-solidaridad-de-las-y-los-contribuyentes-para-enfrentar-la-emergencia-sanitaria-009-2020?idiom=es>

<https://www.gob.mx/sat/prensa/pese-a-abandonos-la-jornada-extraordinaria-de-atencion-al-contribuyente-resulto-exitosa-56-2020?idiom=es>

<https://www.gob.mx/sat/prensa/sat-modificara-horarios-de-atencion-al-contribuyente-en-el-mes-de-diciembre-86-2020?idiom=es>

<https://www.gob.mx/sat/prensa/sat-amplia-horarios-y-servicios-en-linea-para-renovacion-de-la-e-firma-de-personas-morales-040-2021?idiom=es>

<https://www.gob.mx/sat/prensa/exhorta-sat-a-cumplimiento-de-citas-51-2020?idiom=es>

<https://www.gob.mx/sat/prensa/aumenta-el-sat-disponibilidad-de-citas-y-amplia-horario-de-atencion-en-todo-el-pais-024-2021?idiom=es>

<https://www.gob.mx/sat/prensa/el-sat-anuncia-su-servicio-de-asistencia-virtual-orientasat-051-2021?idiom=es>

http://www.infodf.org.mx/nueva_ley/14/1/doctos/CFF.pdf

<https://www.elcontribuyente.mx/2021/08/continuan-problemas-de-citas-del-sat-ya-no-es-escasez-es-rezago/>

<https://www.forbes.com.mx/noticias-organismos-empresariales-piden-sat-reanudar-citas-devolver-saldos-a-favor/>