
Soluciones digitales como asistencia a los contribuyentes y la sostenibilidad

Digital Channels as Resources for Taxpayers and Sustainability

Madai Catalina López Santos¹ y Gerardo Eduardo León Hernández²

Sumario: Introducción, 1. Elementos que acompañan el proceso de la asistencia al contribuyente, 1.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación en el SAT, 1.2. Asistencia de cumplimiento de facultades a través de las autoridades fiscales, 1.3 Normatividad. Artículo 33 fracción I del Código Fiscal de la Federación, 1.4. SAT Móvil versión 2.0.1, 1. Administración sostenible, 3. Metodología, 4. Resultados y discusión, 4. Conclusión, Referencias

Resumen

El objetivo del trabajo es abordar las ventajas y desventajas representativas de la asistencia a los contribuyentes a través de la implementación de soluciones digitales y su relación con la sostenibilidad. México no presenta avance significativo en las expectativas proyectadas en la Agenda 2030, razón para hacer énfasis en la promoción de la sostenibilidad desde las administraciones, mediante una investigación basada en metodología cualitativa-descriptiva que permite el estudio de la situación, utilizando como técnica prioritaria la encuesta orientada a la APP SAT Móvil 2.0.1 del Servicio de Administración Tributaria, a efecto de revisar si, en apego a su normatividad, cumple con la promoción de la sostenibilidad, produciendo más con menos recursos, para determinar en qué grado está logrando la efectividad de la asistencia a los contribuyentes dando cumplimiento al artículo 33 fracción I, incisos a) y b) del CFF para orientarles y auxiliarles a través medios electrónicos.

Palabras clave: Asistencia al contribuyente, SAT, APP SAT Móvil 2.0.1, tecnologías de la información y la comunicación.

¹ Estudiante de maestría en Estudios Tributarios del Instituto de Investigaciones en Contaduría de la Universidad Veracruzana, México.

² Académico del Instituto de Investigaciones en Contaduría, Universidad Veracruzana, México. Contador público auditor. Maestro en Gobierno y Administración Pública, doctorado en Gobierno y Administración Pública. ORCID: 0000-0002-2732-254X.

Abstract

This paper aims to present both the main benefits and disadvantages of assisting taxpayers with digital solutions, as well as their compliance with sustainability. Mexico has not achieved a significant progress regarding agenda 2030 goal expectations. This research uses a qualitative-descriptive methodology to analyze the situation, using as main technique the Servicio de Administración Tributaria's survey in the SAT Móvil 2.0.1. app so as to examine if, when applied as a norm, it enhances sustainability, producing more with less resources, and also determining how effectively it supports taxpayers and complies with the Código Fiscal de la Federación (Mexican Federal Fiscal Code), article 33, section I, subsection a) and b).

Keywords: Taxpayer assistance, SAT, APP SAT Móvil 2.0.1, technology of the information and communication.

Introducción

La presente investigación se inscribe en el tema de las soluciones digitales; se pueden definir como instrumentos tecnológicos que permitan alcanzar objetivos como brindar asistencia a los contribuyentes, así como la sostenibilidad desde las administraciones. Gracias al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a las que se tiene acceso en la actualidad, es posible eficientar trámites y servicios proporcionados por entidades gubernamentales.

Procesos que anteriormente eran estrictamente presenciales y personales han sido reemplazados por reuniones virtuales, llevadas a cabo mediante el uso de plataformas digitales, lo que permite optimizar tiempo y costos para la empresas y sus trabajadores, así como para las entidades de gobierno que prestan el servicio, fomentando la sostenibilidad desde sus administraciones, y con contribución al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030, ante un mundo que busca el equilibrio entre el uso de recursos en pro de las futuras generaciones.

El objetivo es mostrar los hallazgos más relevantes que se encuentran en los 161 usuarios de la última actualización de la aplicación vigente SAT MÓVIL 2.0.1, implementada por el Servicio de Administración Tributaria para brindar asistencia eficiente a sus contribuyentes, bajo la premisa de "hacer más con menos".

1. Elementos que acompañan el proceso de la asistencia al contribuyente

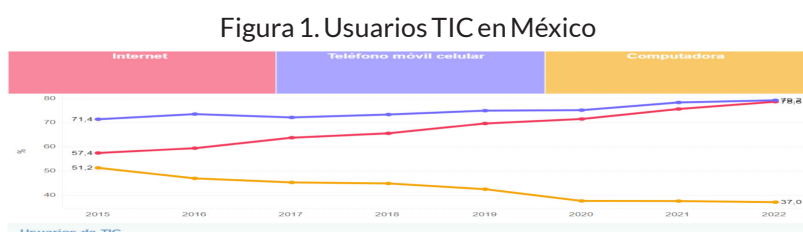
1.1. Tecnologías de la información y la comunicación en el SAT

Desde 1997 el Servicio de Administración Tributaria ha empleado estrategias para poder fiscalizar la evasión de impuestos; en los últimos años se ha apoyado de las tecnologías de la información en sus procesos como base para generar y aumentar su recaudación, pero, a lo largo de la historia, también se han desarrollado nuevas técnicas de evasión fiscal, por lo que el reto de mantener a las TIC como ventaja competitiva y no como amenaza por parte de la autoridad fiscal se mantiene vigente.

Como caso de éxito es posible recordar que México fue pionero en América Latina al implementar el comprobante fiscal digital por internet (CFDI) como la base de las operaciones mercantiles (Barriex & Zambrano, 2018). En la actualidad, el SAT:

- Sigue apoyándose en el uso de las tecnologías de la información y comunicación para incrementar asertividad y ser más eficiente en la distribución de sus recursos, también busca hacer más eficientes sus procesos de recaudación a nivel nacional.
- Sigue aumentando el número de usuarios inmersos en las TIC.

Como se muestra a continuación en la Figura 1, es posible apreciar cómo del año 2015 al año 2022 ha disminuido el uso de la computadora, mientras que el número de usuarios de internet y celular ha tenido un aumento considerable, siendo actualmente predominante el uso de este último, el cual es el dispositivo móvil predilecto como proveedor de soluciones digitales, que el SAT ofrece a su universo de contribuyentes para este caso de estudio.



Fuente: INEGI (2023)

1.2. Asistencia de cumplimiento de facultades a través de las autoridades fiscales

Es necesario comprender, como mexicanos, que es responsabilidad de los ciudadanos contribuir al gasto público, como lo estipula el artículo 31 fracción IV de la CPEUM; sin embargo, no todos dan cumplimiento a lo reglamentado, por lo que se justifica que exista una autoridad que tenga la facultad para regular este cumplimiento; una de las formas de integrar y hacer que los contribuyentes no omitan sus obligaciones como ciudadanos y, en específico, como contribuyentes, es dar asistencia para que estos puedan realizar lo correspondiente a las actividades de las cuales generan ingresos.

Al dar cumplimiento a esta obligación se fortalece el presupuesto de ingresos de la federación; actualmente, la recaudación de impuestos ha desplazado como principal recaudador a las energías, principalmente el impuesto sobre la renta (ISR); es importante resaltar que tan solo del presupuesto de egresos de la federación para 2023, de un importe de \$8,299,647,800,000.00 (Cámara de Diputados, 2022), el presupuesto destinado al SAT es de \$90,031,723.00, lo que representa una inversión del 0.001% en el ente que regula la contribución de los impuestos del país.

El SAT (2023) publicó lo siguiente:

Como resultado del fortalecimiento de los medios de atención remota con los que cuenta el SAT, se han brindado 51 mil atenciones diarias a través de los medios de contacto, lo que representa un incremento de mil 60 atenciones más por día respecto al mismo periodo del año anterior. Al cierre de mayo de 2023 se brindaron un total de 108 mil atenciones adicionales, es decir 2.1% superior respecto al mismo periodo de 2022.

Sin embargo, lo que se cuestiona es si las asistencias brindadas han sido eficientes y no sólo representan un aumento en el servicio, mas no en la calidad de este.

1.3 Normatividad. Artículo 33 fracción I del Código Fiscal de la Federación

Todo lo referente a este artículo en lo que corresponde a su fracción I trata lo relacionado a la asistencia gratuita que la autoridad proporciona a la ciudadanía tanto de manera presencial como virtual, según se presenta en los incisos a) y b) de la fracción I mencionada. El primero explica las disposiciones fiscales tratando de que se lleve a cabo desde un lenguaje entendible y explica también las consecuencias de no dar cumplimiento a estas; mientras que el punto b) habla de las oficinas que deberán mantenerse en todo el territorio nacional con el propósito de orientar y auxiliar a los contribuyentes, así como brindar de medios tecnológicos para poder realizar los trámites (Fisco Agenda, 2023).

1.4. SAT Móvil versión 2.0.1

Como bien se mencionó con anterioridad, el SAT está aprovechando el uso de las TIC para acompañar las actividades que debe llevar a cabo, entre ellas: la asistencia al contribuyente, la cual implica el presente caso de estudio a través de la aplicación SAT Móvil en su versión 2.0.1 en su versión Android a través de la Play Store, lanzada el 27 de septiembre del año 2023. Esta aplicación se inició en 2013 cuando, en la semana del emprendedor nació el reto SAT Móvil con el siguiente objetivo: “Ser más eficiente en la comunicación con el contribuyente, proveerle información, así como notificarle sobre facturas o declaraciones en un dispositivo móvil” (Tributaria, 2013).

Dentro del portal del Servicio de Administración Tributaria (s.f.), en el apartado orientación fiscal se encuentra el apartado de esta aplicación en el que se describe de la siguiente manera: “El SAT Móvil es la aplicación oficial del Servicio de Administración Tributaria que te permite realizar diversos trámites y servicios de manera fácil y oportuna desde un teléfono celular y sin salir de casa”.

Permite hacer uso de las tareas más solicitadas, entre ellas: citas, cumplimiento, OrientaSAT, novedades, chat, MarcaSAT, lector QR, tutoriales, noticias, valorar, acerca de y cerrar sesión, calendario fiscal, buscar, notificaciones pendientes, MarcaSAT.

SAT Móvil actualmente cuenta con una valoración de 2.7 estrellas de 5, teniendo como soporte del dispositivo móvil el celular, basado en el sistema operativo Android. Esta aplicación ha tenido más de un millón de descargas y se encuentra en la categoría de finanzas (Google Play, s.f.).

2. Administración sostenible

Hoy en día no solo se está enfrentando una crisis ambiental, el impacto económico que dejó la COVID-19 a nivel mundial condujo a gran parte de la población a enfrentar una recesión económica; reflejó que la mayoría de las personas, empresas y naciones no se encontraban preparadas para enfrentar una pandemia que detenía el flujo económico y, con ello, elevó la pobreza y el endeudamiento a nivel mundial. La capacidad administrativa que tuvo cada nación para enfrentar la pandemia fue crucial para mantener y brindar sostenibilidad a nivel mundial.

El concepto de administración sostenible “Parte de la acción responsable de la dirección de la organización y se viene posicionando como un estilo de liderazgo muy acorde con las necesidades de sostenibilidad que requiere el planeta” (Bonilla Gómez, 2015). Derivado de esta idea, es posible entender que una administración sostenible se basa en alcanzar sus fines, pero manteniendo una relación sana con la sociedad y el medio ambiente que los rodea.

México forma parte activa en la búsqueda para alcanzar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) que se plantean en la Agenda 2030 y, aunque los resultados a la fecha no han sido favorables para este país, se ha implementado el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administraciones públicas, como en el caso del Servicio de Administración Tributaria (SAT) a través de la innovación en sus servicios, lo cual guarda estrecha relación con el ODS 9, buscando construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Partiendo del concepto de administración sostenible y su relación con el SAT, se da pauta al análisis del concepto de sostenibilidad fiscal, conforme lo explica Armando Sánchez Vargas (2021):

Hace referencia a la conducción de las finanzas públicas en la que el gasto público no crezca por encima de los ingresos, de forma que se circunscriba el déficit fiscal para que la deuda pública no progrese más allá de la capacidad de desembolso del país.

Desde hace varios años, el presupuesto de egresos de la federación dejó de radicar en las energías para pasar la batuta a la recaudación de impuestos y dar cumplimiento a los compromisos con la ciudadanía, lo cual es una razón relevante para fortalecer al SAT como ente fiscalizador para el cumplimiento de sus objetivos. Conforme al análisis integral que realiza Arenas de Mesa (2016), publicado por la Comisión Económica de América Latina y el Caribe (CEPAL) identifica que:

La política tributaria no impacta solo a la dimensión fiscal, sino también a las distintas dimensiones de la actividad económica, por lo que puede transformarse en un poderoso instrumento de desarrollo que apoye con fuerza la sustentabilidad fiscal a través de las siguientes áreas: i) promoción de la equidad (efectos distributivos); ii) generación de incentivos a la inversión (promoción de actividades estratégicas y sectores productivos); iii) creación de nuevas tecnologías (incentivos y desarrollo de la innovación); iv) protección del medio ambiente (incentivos y regulación del uso de los recursos naturales, en especial, de los no renovables), y v) desarrollo económico local y subnacional (desarrollo del territorio y descentralización fiscal).

Este trabajo se enfocó en el análisis de la relación e importancia que da a la sustentabilidad la creación de nuevas tecnologías (incentivos y desarrollo de la innovación), que ocupa la autoridad fiscal para dar cumplimiento al artículo 33 en su fracción I del Código Fiscal de la Federación, en donde se estipula que deberá proporcionar asistencia gratuita a los contribuyentes.

En los últimos años, la autoridad ha invertido en la implementación de TIC para ir de la mano en su funcionamiento y buscar así una administración sostenible y, por la naturaleza de la misma institución –es decir, el Servicio de Administración Tributaria–, quien es un ente recaudador, rebusca la sostenibilidad fiscal.

3. Metodología

Para realizar este trabajo se usó una metodología cualitativa-descriptiva, ya que parte de un problema vigente, real y situacional del número de contribuyentes inconformes con la prestación de trámites y servicios que proporciona la autoridad fiscal a través de

sus plataformas; esta afirmación se basa en el análisis de *Metodología de la investigación cualitativa* de Gregorio Rodríguez y otros (1996), con un enfoque documental, debido a que, además, la investigación se apoyó en fuentes de información disponibles en la web, para poder tener como base documentos actualizados y relevantes sobre el tema del presente artículo.

Lo anterior permitió el estudio de la situación, cuya finalidad es definir y clasificar a través de la técnica prioritaria de la encuesta, la cual se encuentra orientada a la APP SAT Móvil 2.0.1. del Servicio de Administración Tributaria a efecto de revisar si, en apego a normatividad, se da cumplimiento al artículo 33 fracción I en su apartado b) del Código Fiscal de la Federación. Asimismo, se llevó a cabo la revisión documental de la legislación tributaria.

Apoyados en la observación cualitativa, teniendo como reto que a partir de todos los materiales y documentos salidos de la investigación sean analizados los datos para convertirlos en información (Báez & Pérez de Tudela, 2007), fue posible llevar a cabo una recopilación objetiva de opiniones y valores con los que los contribuyentes califican la aplicación APP SAT Móvil 2.0.1., esta aplicación lleva en funcionamiento varios años. La información se basa en la concentración de datos generados a partir de la actualización; es decir, en el periodo comprendido de septiembre a noviembre 2023.

La investigación se enfoca en la revisión documental para validar la normatividad tributaria y también en obtener datos estadísticos a través de la recopilación de información, mediante el uso de la encuesta donde se observó una valoración de 161 usuarios, los cuales asignaron una calificación en un rango de 1 a 5, en donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

El análisis estadístico se hizo mediante el *software* estadístico SAS Enterprise Guide en su versión 8.2, donde se procesaron los datos de las calificaciones de los usuarios para validar el cumplimiento de la asistencia al contribuyente a través de la *app*.

4. Resultados y discusión

Después de llevar a cabo el procesamiento de datos, a manera de resumen se encontraron los resultado que se muestran en la siguiente figura. Dicha tabla muestra la calificación en estrellas que fue dada a la aplicación por los 161 usuarios, así como el número de usuarios que la calificaron por los días evaluados, por mes, a partir del lanzamiento. En la siguiente gráfica se puede apreciar cómo el número de usuarios ha ido bajando por mes, siendo el pico el periodo de menores días evaluados, de forma posterior al lanzamiento de la aplicación.

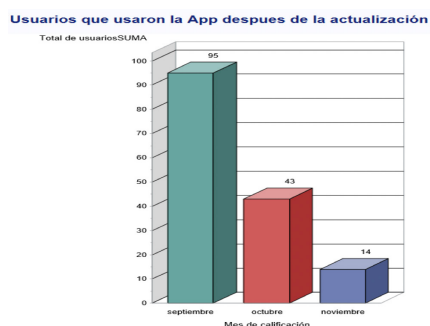
Tabla 1. Resultados generales

Mes de calificación	Días evaluados	Total de usuarios	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
septiembre	7	95	11	4	2	6	72
octubre	31	43	11	2	1	1	28
noviembre	14	23	6	1	0	2	14
Total	52	161	28	7	3	9	114

Fuente: elaboración propia con los datos recuperados de la valoración de la app móvil en Play Store.

Cerca del 71% de los usuarios asigna la calificación más baja, siendo septiembre de 2023 cuando recibió más calificaciones y reseñas negativas, aun siendo el mes que se valió

Figura 3. Contribuyentes que hicieron uso de la aplicación por mes

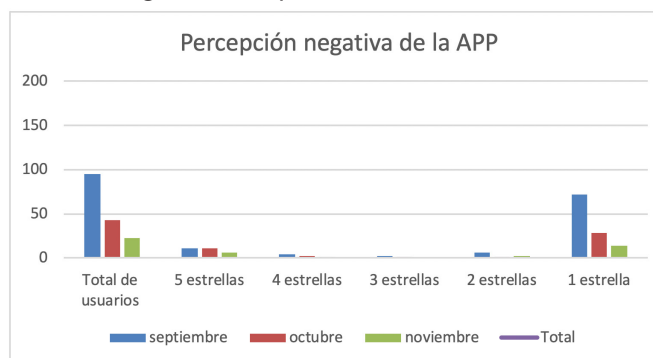


Fuente: Elaboración propia

con menos días. De acuerdo con los comentarios de los usuarios que fueron analizados, se esperaba que realmente se pudieran realizar los procesos básicos de manera rápida y sencilla como el cambio de contraseña, solicitud de constancia de situación, ya que la mayoría de estos votos se basan en que la aplicación no dio arranque desde su celular y presenta intermitencia, teniendo como base el sistema operativo Android.

Esta valoración negativa también se puede apreciar en el siguiente gráfico, donde se distingue de manera visual cómo se encuentra marcada la similitud del total de usuarios que llevaron a cabo una valoración, con todos aquellos que se encontraron a disgusto con el servicio recibido.

Figura 4. Comparativa de valoraciones



Fuente: Elaboración propia

La calificación más alta, de 5 estrellas, inicia en un 12% en satisfacción completa de los usuarios y se eleva y se mantiene en un 26% en los dos meses siguientes. Si bien parece un buen indicador, hay que tener en cuenta que la disminución de usuarios fue en descenso. Esto muestra que para este segmento de usuarios y conforme a los comentarios, esta aplicación proporciona ventajas sobre otro tipo de medio para cubrir sus necesidades.

5. Conclusión

Después de analizar los resultados, es posible entender que, pese a una actualización reciente en la *app* 2.0.1, llevada a cabo en septiembre de 2023, esta no ha podido satisfacer en su totalidad las necesidades de los contribuyentes, por lo que no se está cumpliendo de manera eficiente el artículo 33 en su fracción I en los apartados a) y b) del CFF.

Como se mencionó anteriormente, la aplicación descrita por el SAT desde su portal oficial de información promete realizar un gran número de trámites y servicios de manera fácil y oportuna desde un dispositivo móvil; de los trámites que oferta dicha *app* se pueden obtener sólo si el usuario conoce su RFC y cuenta con contraseña; permanece constante la intermitencia, que hace necesario volver a iniciar sesión si se requiere realizar otro trámite.

Sobre los servicios que describe en el apartado II. Menú lateral, en su mayoría no forman parte de la aplicación y sólo son enlaces a los portales que existen dentro de la misma plataforma institucional del SAT, es decir, sólo direccionan y el usuario se debe *loguear* aun estando dentro de la misma.

Por ejemplo, si el usuario está dentro y desea agendar una cita, la aplicación mostrará la interfaz de inicio de la página de citas y esta, en el *match*, presenta inconsistencias. Podría esperarse que una vez autenticada podría acceder directamente al calendario como en otro tipo de aplicaciones gubernamentales; para el apartado de noticias sucede lo mismo, así como en casi la totalidad de las opciones. El apartado de denuncias hace la diferencia; sin embargo, se rompe el anonimato al ingresar los datos personales para dar seguimiento a la empresa o servidor público sobre el cual se desee realizar la denuncia.

Respecto al apartado III. Menú inferior, este da un calendario con vencimiento de obligaciones de todos los regímenes; es decir, no está vinculado al perfil del usuario que detecta sino información en general, avisando a través de notificaciones en el teléfono celular.

Para llevar a cabo trámites como crear o restablecer contraseña, esta es similar al comportamiento de la aplicación SAT ID, pero conforme a lo analizado en los comentarios

presentados por la muestra, la eficiencia varía dependiendo de la versión del sistema operativo que se esté utilizando, el nivel de conocimiento del usuario respecto de las TIC, y la familiaridad que se tenga con los tecnicismos, ya que, aunque la asistencia debe ser simple e intuitiva, sí se necesita de una asesoría técnica para poder moverse con facilidad hacia lo que se requiere.

Aunque en menor número hay contribuyentes que catalogan a esta aplicación como muy buena para evitar ir a las oficinas y, en general, para optimizar los tiempos y recursos que antes necesitaban, se espera que con los ajustes necesarios basados en la retroalimentación negativa que la domina, pronto se pueda mejorar para entonces sí cumplir a mayor escala con “hacer más con menos”, ya que el destino de los impuestos de los contribuyentes, base del presupuesto de ingresos, no fortalece en infraestructura tecnológica y económica suficiente al ente que debe dar cumplimiento al servicio de los contribuyentes para elevar la recaudación de este país.

Vale la pena recordar lo que publica Forbes Content en su artículo sobre el uso de la tecnología para simplificar el pago de impuestos: “La realidad es que la empresa que avance en dirección opuesta a la innovación puede terminar en el fracaso” (Content, 2023). Por ello, es necesario hacer ajustes tecnológicos y económicos para llegar a tener una administración sostenible que pueda dar los resultados esperados.

No se trata sólo de recortar presupuesto destinado a la tecnología para bajar gastos; es necesario invertir *ad hoc* con las exigencias que la globalización va marcando a nivel mundial. La administración pública no sólo debe incentivar a otras empresas a crearlas, debe empezar por ella misma, como lo señala la página del Pacto Mundial (s.f.): “Un futuro próspero, verde e inclusivo nunca será posible sin el apoyo de empresas sostenibles”; esto es debe fortalecer para poder cumplir con los objetivos de la Agenda 2030.

Referencias

- Arenas, A. (2016). Sostenibilidad fiscal y reformas tributarias en América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Báez y Pérez de Tudela, J. (2007). Investigación cualitativa. ESIC Editorial.
- Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). La Factura Electrónica en América Latina.
- Bonilla Gómez, M. J. (2015). Modelos de administración sostenible aplicados en empresas industriales de San Gil – Santander. XX
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2022). Presupuesto de egresos de la federación para el ejercicio fiscal 2023. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/PEF_2023.pdf
- ¿Cómo ser una empresa sostenible? | Pacto Mundial ONU. (n.d.). Pacto Mundial. Retrieved November 27, 2023, from <https://www.pactomundial.org/noticia/como-ser-una-empresa-sostenible/>
- Conoce la aplicación SAT Móvil versión 2.0.1—Consultas de orientación—Portal de trámites y servicios—SAT. (n.d.). Retrieved November 25, 2023, from [https://www.sat.gob.mx/consulta/71908/conoce-la-aplicacion-sat-movil-en-su-version-2.0.0#Content,F.\(2023,Aprial28\).Elusodelatecnologíaparasimplificarelpagodeimpuestos.ForbesMéxico.https://www.forbes.com.mx/ad-timbox-uso-de-la-tecnologia-para-pago-de-impuestos/](https://www.sat.gob.mx/consulta/71908/conoce-la-aplicacion-sat-movil-en-su-version-2.0.0#Content,F.(2023,Aprial28).Elusodelatecnologíaparasimplificarelpagodeimpuestos.ForbesMéxico.https://www.forbes.com.mx/ad-timbox-uso-de-la-tecnologia-para-pago-de-impuestos/)
- Fisco Agenda 2023 (Primera). (2022). Ediciones Fiscales ISEF, S.A.
- Honorable cámara de diputados. (n.d.). Honorable Cámara de Diputados. Retrieved November 25, 2023, from <https://web.diputados.gob.mx/>
- Rodriguez, G., Javier, G., & García, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Aljibe.
- Sánchez Vargas, A. (2021). Sostenibilidad fiscal, la inversión productiva y el crecimiento económico en México. Contaduría y administración, 66(4), 9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8153385>
- Sat móvil—Apps on google play. (n.d.). Retrieved November 27, 2023, from https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.gob.sat&hl=en_US
- Tributaria, S. de A. (n.d.-a). Inicia el reto sat móvil. gob.mx. Retrieved November 25, 2023, from http://www.gob.mx/sat/prensa/com2013_37
- Tributaria, S. de A. (n.d.-b). Refuerza SAT atención remota para contribuyentes. gob.mx. Retrieved November 27, 2023, from <http://www.gob.mx/sat/prensa/refuerza-sat-atencion-remota-para-contribuyentes-025-2023?idiom=es>