



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS
CONTRIBUYENTES EN EL SAT**

**TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA
PROFESIONAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA:
ANA BARBARA SALADO PÉREZ**

**NOMBRE DEL ASESOR:
EDGAR ACOLTZI NAVA**



APIZACO, TLAX., AGOSTO 2025



Apizaco, Tlax., 25/Septiembre/2025.

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CECILIA YARELLY ARREGUIN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	ANA BARBARA SALADO PÉREZ
b) Carrera:	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
c) Número de Control:	20371124
d) Nombre del proyecto:	MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN EL SAT.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®

Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

NORMA ANGÉLICA AGUIÑAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

EDGAR ACOLTZI NAVA
ASESOR INTERNO

NAAS/mcvh

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLOGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS ECONÓMICO-
ADMINISTRATIVAS



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuasthuatpec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241)
4472010 Ext. 103, e-mail: cea@apizaco.tecnm.mx tecnm.mx





Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Tzompantepec, Tlaxcala **21/octubre/2025**

SALADO PÉREZ ANA BARBARA
EGRESADO(A) DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN ADMINISTRACIÓN
CON NÚMERO DE CONTROL 20371124.
P R E S E N T E.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: **MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS CONTRIBUYENTES EN EL SAT**, conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **1 USB** del mismo, apropiadamente empastado, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

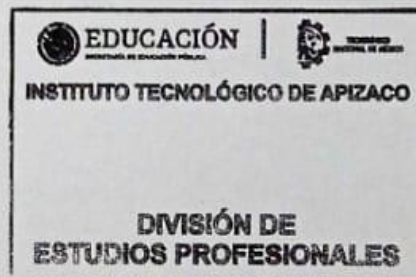
Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE
Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

CECILIA YARELY ARREGUÍN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ccp. Archivo

CYAL/rrc



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010
Ext. 304, e-mail: dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



Agradecimientos:

Expreso mis sinceros agradecimientos al Instituto Tecnológico de Apizaco por ser mi segunda casa y a sus colaboradores quienes en algún momento me dieron clases y no solo me compartieron sus conocimientos académicos o del ámbito profesional sino también su sabiduría.

De igual forma agradezco a Dios por darme inteligencia, sabiduría, paciencia y trabajo para cumplir mis metas.

En especial quiero agradecer a mi familia por siempre apoyarme y creer en mí; por motivarme a ser una mejor persona cada día, sin perder mi esencia, ni olvidar de dónde vengo.

Gracias a mi madre Ma. Ocotlan Salado Pérez, a mi abuela materna Ma. Tomasa Pérez Lima, que han sido un pilar fundamental en mi desarrollo; y a mi hermano Luis por recordarme que a veces la vida no se debe tomar con tanta seriedad pues también es válido divertirse en el proceso.

Por último, agradezco a mis amigos que, aunque ya no veo tan seguido, siempre es grato coincidir, gracias por acompañarme en el proceso y motivarme también a continuar.

Índice

Generalidades del proyecto	1
Introducción	1
Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante.....	2
Datos de la institución.....	2
Problemas a resolver, priorizándolos	4
Objetivos (General y específicos)	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	5
Justificación.....	5
Marco teórico	7
Marco conceptual del SAT.....	7
Marco legal	25
Desarrollo	38
Diagnóstico Integral de la Calidad del Servicio Digital en Tramites de Actualización De Domicilio o Estatus Fiscal en el SAT.....	38
Delimitación del diagnóstico:	38
Objetivo general.....	39
Objetivos específicos.....	39
Recolección de información.....	39
Conclusiones	56
Mapeo de puntos críticos.....	57
Propuestas para la mejora de la calidad en los servicios de actualización de domicilio y estatus fiscal.....	59
Desarrollo de guías interactivas para los tramites de actualización de obligaciones fiscales y estatus fiscal	63
Desarrollo de la propuesta de una campaña de educación fiscal.....	101
Plan de seguimiento para las propuestas de mejora implementadas.....	104

Actividades sociales realizados en la empresa u organización.	112
Conclusiones	113
Competencias desarrolladas y o aplicadas.....	114
Fuentes de información.....	115

Resumen

En el Servicio De Administración Tributaria constantemente se presentan quejas sobre diversos trámites que se realizan ahí, pero en especial los trámites de Actualización de Domicilio Fiscal, y de Actualización de Actividades Económicas y obligaciones fiscales, eran los que se presentaban con más frecuencia de 2 a 5 quejas de cada 50 personas atendidas diariamente, dado que los contribuyentes expresaban que se les llegaba a hacer complicado para los contribuyentes presentar este tipo de avisos por medio del portal. Esta situación generaba muchos retrasos e incertidumbre entre los contribuyentes, que además percibían el servicio en el SAT como deficiente y de poca calidad.

El objetivo de este proyecto fue analizar las causas y efectos de la complejidad en los servicios digitales del SAT, específicamente en los procesos de actualización de domicilio fiscal y estatus del contribuyente, con el fin de proponer estrategias de mejora que optimicen la experiencia del usuario y faciliten el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Con el fin de cumplir con el objetivo general de este proyecto se desarrolló Un Diagnóstico Integral De La Calidad Del Servicio Digital En Trámites De Actualización De Domicilio Fiscal Y Actualización De Estatus Fiscal en el SAT, a fin de localizar los puntos críticos o problemas principales que no permitían realizar o concluir dichos tramites y en base al diagnóstico y mapeo de puntos críticos se realizaron dos propuestas de mejora de la calidad en los servicios de Actualización de domicilio y estatus fiscal.

La primera fue el Diseño Y Desarrollo De Dos Guías Interactivas que además incluir el paso a paso para realizar los trámites de actualización de obligaciones, objetivo de este proyecto, contienen información adicional que puede ser de suma importancia para la conclusión exitosa de este proyecto y, por otra parte se realizó el desarrollo de la propuesta de una campaña de educación fiscal compuesta de los puntos más importantes que todo contribuyente debería saber para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Las guías antes mencionadas fueron sometidas a una prueba piloto en un periodo de 15 días entre el mes de junio y julio; con diversos contribuyentes que llegaban a solicitar el apoyo para alguno de los dos tramites, evaluando así el nivel de comprensión y satisfacción inicial con un plan de seguimiento para ambas guías, teniendo como resultado el 86.67% de comprensión y satisfacción inicial.

Generalidades del proyecto

Introducción

En el contexto actual, el uso de servicios digitales en las instituciones públicas representa un elemento clave para agilizar trámites y mejorar la atención al ciudadano. Sin embargo, en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) persisten diversos retos que afectan la experiencia de los contribuyentes, especialmente en procedimientos como la *Actualización de Domicilio Fiscal* y la *Actualización de Actividades Económicas y Obligaciones Fiscales*. Estos trámites, aunque esenciales para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, suelen presentar dificultades técnicas y de comprensión que generan retrasos, confusión e insatisfacción en los usuarios.

Frente a esta problemática, el presente proyecto de Residencias Profesionales tuvo como objetivo analizar las causas y efectos de la complejidad en dichos procesos, para proponer estrategias que optimicen la calidad del servicio digital y fortalezcan la experiencia del contribuyente. Para ello, se desarrolló un diagnóstico integral que permitió identificar puntos críticos en la ejecución de los trámites, lo que dio lugar a la formulación de dos propuestas principales: el diseño y desarrollo de guías interactivas con instrucciones claras y contenido de valor, así como la propuesta de una campaña de educación fiscal orientada a mejorar el conocimiento de los contribuyentes sobre sus obligaciones.

Las guías fueron sometidas a una prueba piloto de 15 días, obteniendo resultados favorables en términos de comprensión y satisfacción inicial, lo que confirma su potencial como herramienta de apoyo para la modernización y eficiencia de los servicios digitales del SAT.

Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras; de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria.

Misión

Recaudar con honestidad, responsabilidad y equidad los recursos tributarios que marca la Ley, que contribuyen a financiar el gasto público, generar el bienestar en la población e impulsar el crecimiento económico de México.

Visión

Ser una institución confiable, eficiente y eficaz en la recaudación, con tecnología de vanguardia, basada en un contexto de justicia fiscal con enfoque en la vocación humana y conciencia social.

Datos de la institución

Nombre: Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Denominación: Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Fecha de inicio de operaciones: 1 de julio de 1997.

RFC: SAT970701NN3

Datos del domicilio registrado:

Código postal: 900115

Calle: Avenida Principal, número 55.

Colonia: La Trinidad Tepehitec.

Ciudad: Tlaxcala de Xicohtencatl.

Puesto de trabajo:

Recepcionista en el Módulo SAT de Apizaco.

Problemas a resolver, priorizándolos

En la actualidad existen múltiples quejas sobre la complejidad respecto a algunos servicios que ofrece la plataforma del SAT, de manera particular los trámites de actualización de domicilio fiscal y actualización de actividades económicas y obligaciones fiscales, los cuales han sido señalados como tramites de alta complejidad, debido a diversos factores que limitan su correcta realización. Entre las quejas más frecuentes se encuentran las siguientes: los contribuyentes señalan que, al intentar acceder al apartado correspondiente a la actualización de domicilio fiscal y actividades económicas dentro del portal, el sistema muestra mensajes de acceso restringido o marca como incorrectas las claves de acceso, aun cuando estas son válidas. Asimismo, se reportan fallas técnicas en la plataforma, tales como errores de página que provocan que el sistema se quede en blanco al momento de realizar alguno de los trámites, o que el cuestionario no avance cuando se están ingresando los datos requeridos; Adicionalmente, algunos contribuyentes señalan que los instructivos disponibles no se encuentran actualizados con la versión vigente del portal, lo que dificulta seguir de manera precisa los pasos para completar los procedimientos.

Por otro lado, se observa que un sector de los contribuyentes, en particular aquellos con menor dominio del uso de herramientas digitales y adultos mayores, manifiestan dificultades para llevar a cabo de forma independiente los trámites de actualización, por lo que prefieren pedir ayuda en los módulos del SAT para realizarlos.

Objetivos (General y específicos)

Objetivo general

Analizar las causas y efectos de la complejidad en los servicios digitales del SAT, específicamente en los procesos de actualización de domicilio fiscal y estatus del contribuyente, con el fin de proponer estrategias de mejora que optimicen la experiencia del usuario y faciliten el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Objetivos específicos

- Identificar los principales obstáculos que enfrentan los contribuyentes al realizar trámites de actualización de domicilio fiscal y modificación del estatus en la plataforma del SAT.
- Evaluar la usabilidad y accesibilidad de los servicios digitales relacionados con estos trámites, considerando aspectos como, el lenguaje utilizado y los requisitos técnicos.
- Recopilar y analizar opiniones, quejas o experiencias de los contribuyentes respecto al uso de la plataforma del SAT para estos procedimientos.
- Proponer recomendaciones, comunicativas y administrativas que contribuyan a simplificar estos servicios y mejorar la experiencia del contribuyente.

Justificación.

La modernización de los servicios fiscales en México ha tenido como propósito facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante el uso de herramientas digitales. Sin embargo, las dificultades detectadas en el portal del SAT, particularmente en los trámites de actualización de domicilio fiscal y de actividades económicas y obligaciones fiscales, ponen en evidencia la necesidad de mejorar la usabilidad, accesibilidad y confiabilidad de los servicios en línea.

Estas problemáticas no solo afectan la percepción que tienen los contribuyentes respecto al organismo, sino que también generan retrasos, errores involuntarios y, en algunos casos, el incumplimiento de obligaciones fiscales. La situación se agrava en grupos poblacionales con mayores limitaciones tecnológicas, como adultos mayores o contribuyentes con escasa experiencia en el uso de plataformas digitales, quienes enfrentan barreras adicionales para gestionar sus trámites de manera autónoma.

La relevancia de este proyecto radica en que el marco legal vigente; en particular la Ley del Servicio de Administración Tributaria, el Código Fiscal de la Federación y la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente: establece de forma explícita que,

“el SAT debe facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y garantizar a los ciudadanos el acceso a servicios claros, actualizados y eficientes.” En este sentido, atender estas deficiencias no es solo un reto operativo o tecnológico, sino también una obligación institucional orientada a fortalecer la confianza en la autoridad fiscal.

Asimismo, mejorar la experiencia del contribuyente al momento de realizar cualquiera de los dos tramites objetivo de este proyecto dentro del portal del SAT, permitirá avanzar en dos frentes estratégicos:

- 1) Fomentar la cultura contributiva a través de procesos más accesibles, y
- 2) Reducir la dependencia de apoyo externo para la realización de trámites.

En consecuencia, este proyecto se justifica en la necesidad de garantizar un servicio fiscal digital más incluyente, confiable y funcional, que promueva el cumplimiento voluntario y fortalezca la relación entre la ciudadanía y el Servicio de Administración Tributaria.

Marco teórico

En la actualidad, el Servicio de Administración Tributaria ha impulsado la modernización de sus servicios fiscales mediante herramientas digitales, con el propósito de simplificar y agilizar los trámites que los contribuyentes deben realizar, sin embargo en la práctica se han presentado numerosas quejas en las que se manifiestan dificultades que impiden a los contribuyentes concluir específicamente sus trámites de Actualización de Domicilio Fiscal y de actividades económicas y obligaciones fiscales por lo que son considerados por los contribuyentes como tramites complejos.

Los usuarios han señalado diversos obstáculos que van desde fallas técnicas en el portal, errores de autenticación, restricciones de acceso e instructivos desactualizados, hasta barreras relacionadas con el uso de tecnologías digitales por parte de ciertos sectores de la población, como adultos mayores o contribuyentes con escaso dominio de herramientas tecnológicas. Estos factores no solo incrementan la percepción de complejidad en los trámites, sino que también generan retrasos, dependencia de apoyo externo y, en algunos casos, incumplimientos involuntarios de las obligaciones fiscales.

Bajo este contexto el presente marco teórico tiene como finalidad sustentar el análisis de las causas y efectos de la complejidad de los servicios digitales del SAT, en los procesos de actualización de domicilio y estatus fiscal del contribuyente, con el fin de proponer estrategias de mejora que optimicen a experiencia de usuario y faciliten el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Marco conceptual del SAT

Funciones principales

“El Servicio de Administración Tributaria tiene el objetivo de Establecer las normas, políticas y procedimientos para proporcionar al contribuyente en forma sistematizada los servicios de información, orientación, asistencia técnica especializada y recepción de trámites fiscales para

facilitarle el cumplimiento voluntario, correcto y oportuno de sus obligaciones tributarias y el ejercicio de sus derechos ante las autoridades fiscales federales; integrar, actualizar y operar el padrón del Registro Federal de Contribuyentes, los registros y demás padrones previstos en la legislación fiscal, de comercio exterior y aduanera, así como normar y tramitar las solicitudes de autorización para recibir donativos deducibles de impuestos, y las solicitudes para actuar como proveedor de certificación y de terceros para recibir documentos digitales, y colaborar en el ámbito de su competencia en la prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita.” (Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria, 2024, Capítulo VII, apartado 1.6; primer párrafo.)

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

- Prestar a través de diversos canales de atención a los contribuyentes, los servicios de asistencia y orientación, auxiliarlos en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de comercio exterior, así como darles a conocer sus derechos.
- Recibir de los particulares directamente o a través de las oficinas y medios electrónicos autorizados las declaraciones, avisos, requerimientos, solicitudes, aclaraciones, manifestaciones, instrumentos autorizados y demás documentación a que obliguen las disposiciones en materia de contribuciones federales que no deban presentarse ante otras unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria.
- Coordinar el proceso de asignación de infraestructura para el registro de los datos de identidad que vinculen al firmante con los datos de creación de la firma electrónica, así como los servicios de certificación de las administraciones desconcentradas de servicios al contribuyente y dependencias de la Administración Pública Federal, entidades

federativas y municipios conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

- Llevar el registro de contribuyentes que obtengan el certificado digital que confirme el vínculo entre el firmante y los datos de creación de la firma electrónica avanzada, así como realizar cualquier otro acto relacionado con los mismos, incluyendo las autorizaciones relacionadas con la expedición de documentos digitales.
- Coordinar los programas en materia de calidad que le sean aplicables, así como aprobar los lineamientos y procedimientos para la actualización de la información del sistema de gestión de calidad en los servicios al contribuyente.
- Expedir constancias de residencia para efectos fiscales.
- Tramitar y resolver las solicitudes de aclaración que presenten los contribuyentes sobre problemas relacionados con la imposición de multas, requerimientos, solicitudes y avisos al registro federal de contribuyentes.
- Otorgar a los contribuyentes el certificado para el uso de sellos digitales que les permita la emisión de comprobantes fiscales digitales por Internet, así como llevar el registro y control de dichos certificados.
- Establecer, normar y actualizar el registro de trámites fiscales, incluyendo los requisitos para la presentación de los mismos.
- Recibir las solicitudes de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales de conformidad con lo previsto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
- Recibir y tramitar las solicitudes de marbetes y precintos que los contribuyentes deban utilizar cuando las leyes fiscales los obliguen, así como ordenar su elaboración y, en los casos que proceda, su destrucción conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
- Cancelar, revocar o dejar sin efectos los certificados de sello digital de conformidad con el Código Fiscal de la Federación; restringir el uso del certificado de la firma electrónica avanzada o cualquier otro

mecanismo permitido en las disposiciones jurídicas aplicables y resolver las aclaraciones o solicitudes que presenten los contribuyentes para subsanar o desvirtuar las irregularidades detectadas en el ejercicio de las atribuciones a que se refiere el artículo 32 del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, así como establecer las estrategias o lineamientos para el ejercicio de esta atribución.

- Recibir, tramitar y resolver las solicitudes de información materia de su competencia en los términos del artículo 32 del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, realizadas por diversas autoridades de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
- Participar en los sondeos y encuestas a fin de conocer y evaluar la opinión de los contribuyentes sobre la calidad de la atención, trámites y servicios recibidos en los diversos canales de atención, así como la operación recaudatoria y la calidad y cobertura de los registros de padrones contemplados en la legislación aplicable en materia de contribuciones federales, en coordinación con las unidades administrativas competentes del Servicio de Administración Tributaria y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Solicitar a la Administración General de Recaudación la publicación, a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria, del nombre o denominación o razón social y la clave del registro federal de contribuyentes de aquellos sujetos que se ubiquen en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 69 del Código Fiscal de la Federación.
- Establecer e implementar las acciones de los programas de prevención y resolución de problemas del contribuyente, a través de los síndicos que éstos designen.
- Participar, conjuntamente con las unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la formulación de los programas relativos a la

aplicación de las disposiciones en materia de participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas.

- Definir, establecer y validar, en coordinación con las unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria, el contenido de los materiales para la orientación de los contribuyentes respecto del cumplimiento voluntario de las disposiciones en materia de contribuciones federales, así como los medios por los cuales será difundido.
- Autorizar a las organizaciones que agrupen a contribuyentes para que a nombre de éstos puedan presentar declaraciones, avisos, solicitudes y demás documentos que exijan las disposiciones fiscales.
- Resolver las solicitudes de autorización para recibir donativos deducibles del impuesto sobre la renta, así como revocar, no renovar o dar a conocer la pérdida de vigencia de dichas autorizaciones.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones de las personas morales y fideicomisos autorizados para recibir donativos deducibles del impuesto sobre la renta, respecto de la información que deban proporcionar para garantizar la transparencia, uso y destino de los donativos recibidos.
- Proponer estrategias para fomentar el uso de los medios electrónicos de pago, comprobantes fiscales digitales por Internet y otros programas auxiliares a la fiscalización, en coordinación con las demás unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para desarrollar, instrumentar y normar la operación de los comprobantes fiscales digitales por Internet, pedimentos y la firma electrónica avanzada, así como de los documentos electrónicos en los servicios a los contribuyentes, en coordinación con las demás unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria o la Agencia Nacional de Aduanas de México, según corresponda.

- Proponer, desarrollar, normar e instrumentar el uso y mejora de medios electrónicos, en los servicios dirigidos a los contribuyentes, en coordinación con las demás unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria.
- Emitir, en coordinación con la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, los lineamientos para el diseño de estrategias para el desarrollo y el fortalecimiento de los servicios digitales y otros programas que faciliten el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones en materia de contribuciones federales.
- Ordenar y practicar visitas domiciliarias a los contribuyentes, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de registro de contribuyentes, para comprobar los datos que se encuentran en el registro federal de contribuyentes y realizar las inscripciones y actualizaciones de los mismos por actos de autoridad.
- Generar e integrar la información estadística en materia de registro federal de contribuyentes.
- Integrar, dirigir y mantener actualizado el registro federal de contribuyentes y los demás registros y padrones previstos en la legislación en materia de contribuciones federales, basándose en los datos que las personas le proporcionen, o los que obtenga por cualquier otro medio, en términos del Código Fiscal de la Federación.
- Realizar, acordar y promover programas relativos al intercambio de información con autoridades y organismos públicos y privados, que normen padrones con información de personas físicas y morales, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, para la actualización del registro federal de contribuyentes, así como diseñar, generar y mantener los registros y demás padrones que se generen en el Servicio de Administración Tributaria. (Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria, 2024, Capítulo VII, apartado 1.6.)

Organización y estructura del SAT

Estructura Orgánica

1. Jefatura del Servicio de Administración Tributaria
 - 1.1 Administración General de Recaudación
 - 1.1.1 Administraciones Desconcentradas de Recaudación
 - 1.1.1.1 Subadministraciones Desconcentradas de Recaudación
 - 1.2 Administración General de Auditoría Fiscal Federal
 - 1.2.1 Administraciones Desconcentradas de Auditoría Fiscal
 - 1.2.1.1 Subadministraciones Desconcentradas de Auditoría Fiscal
 - 1.3 Administración General de Auditoría de Comercio Exterior
 - 1.3.1 Administraciones Desconcentradas de Auditoría de Comercio Exterior
 - 1.3.1.1 Administraciones de Auditoría de Comercio Exterior
 - 1.3.1.2 Subadministraciones Desconcentradas de Auditoría de Comercio Exterior
 - 1.4 Administración General de Grandes Contribuyentes
 - 1.5 Administración General de Hidrocarburos
 - 1.6 Administración General de Servicios al Contribuyente
 - 1.6.1 Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente
 - 1.6.1.1 Subadministraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente
 - 1.7 Administración General Jurídica
 - 1.7.1 Administraciones Desconcentradas Jurídicas
 - 1.7.1.1 Subadministraciones Desconcentradas Jurídicas
 - 1.8 Administración General de Planeación
 - 1.9 Administración General de Recursos y Servicios
 - 1.10 Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
 - 1.11 Administración General de Evaluación

2. Órgano Interno de Control

(Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria, 2024, Capítulo VI.)

Relación entre el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y otras instituciones

- **SAT, INFONAVIT, e IMSS como testigo de honor, firman convenios de colaboración.**

Durante febrero de 2017, el Servicio de Administración Tributaria (SAT), y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) firmaron dos convenios de colaboración interinstitucional; donde el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) participó como testigo de honor.

El objetivo de estos convenios fue facilitar el intercambio de información entre instituciones con el fin de simplificar trámites tanto para patrones como para trabajadores, combatir prácticas de evasión fiscal y simulación laboral, así como mejorar la verificación y consistencia de los datos de los contribuyentes y establecer acciones para el uso de la e. Firma en trámites y servicios electrónicos que ofrece el INFONAVIT, lo que permite ampliar su uso y darle impulso como una herramienta de modernización y simplificación para los contribuyentes. (SAT, 2017)

Entre los elementos clave sujetos a revisión y validación destacan el domicilio fiscal, el régimen y la actividad económica registrada, tanto de empleadores como de empleados.

Este convenio interinstitucional refleja la importancia de que los contribuyentes mantengan actualizada su información fiscal, en particular el domicilio fiscal y las actividades económicas y obligaciones fiscales ya que la omisión en este deber no solo genera consecuencias en el ámbito tributario, sino que también puede impactar directamente en trámites vinculados con el INFONAVIT, tales como la afiliación de trabajadores, el cálculo de aportaciones patronales y la correcta administración de créditos de vivienda.

Cabe destacar que esta colaboración interinstitucional se fundamenta en el artículo 31 del Código Fiscal de la Federación (CFF), el cual faculta a las autoridades fiscales para compartir información con otras dependencias y organismos públicos, con el propósito de verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, de seguridad social y de vivienda.

De modo que el convenio no solo refuerza la colaboración entre estas instituciones, sino que también busca garantizar que la información de los contribuyentes sea veraz, actualizada y útil para la protección de los derechos de los laborales principalmente y el correcto funcionamiento del sistema tributario y de seguridad social en México.

Experiencia del contribuyente

Para comprender el concepto de experiencia del contribuyente, resulta necesario partir de la noción de experiencia del usuario. Este término se refiere a las percepciones, emociones y respuestas que una persona experimenta al interactuar con un producto o servicio, ya sea en entornos digitales o presenciales. Dicha experiencia se encuentra estrechamente vinculada con aspectos como la usabilidad, la accesibilidad y la claridad de la información, elementos que en conjunto permiten al usuario experimentar una interacción positiva. Cuando estas condiciones se cumplen, los productos o servicios tienden a ser percibidos como confiables y satisfactorios, generando así un mayor nivel de confianza en quienes los utilizan.

Con base en este planteamiento, el presente apartado busca trasladar estos principios al ámbito fiscal, con el propósito de construir una definición clara y fundamentada de lo que se entiende por experiencia del contribuyente. Para ello, se retoman no solo el concepto de la experiencia del usuario y los elementos que la integran, sino también el concepto de atención ciudadana y su importancia en la mejora de la experiencia de los contribuyentes en el SAT.

Concepto de experiencia del usuario:

QuestionPro en su artículo “Experiencia del usuario: ¿Qué es y cuál es su importancia?” publicado en 2019, define que la experiencia de usuario es el proceso afectivo interno de que resulta la interacción que un usuario tiene con un producto o servicio, el cual puede ser agradable o desagradable. Abarca todos los aspectos de la interacción del usuario final con la empresa, sus servicios y sus productos. Para una organización, trabajar en la experiencia del usuario significa hacer que sus productos o servicios sean lo más fáciles de usar posible para captar su atención y producir en ellos una experiencia positiva. La experiencia del usuario es lo que siente una persona cuando interactúa con un sistema. Esto puede incluir un sitio web, una aplicación móvil, un software de escritorio y, básicamente, cualquier forma de interacción entre humanos y dispositivos. En resumen, la experiencia del usuario es la forma en la que se mide la satisfacción del cliente cuando se involucra con los productos o servicios de la organización, ya sea en línea o de forma presencial.

Las administraciones tributarias alrededor del mundo están aprovechando diferentes tecnologías nuevas para digitalizar procesos tributarios: desde la presentación de declaraciones fiscales y los sistemas de pagos a la comunicación con los contribuyentes y su educación.

En este sentido el uso de las tecnologías de la información y comunicación no es una elección sino una necesidad para las administraciones tributarias alrededor del mundo. Adoptar las distintas tecnologías permite a las administraciones mejorar el cumplimiento tributario, optimizar los procesos, reducir los costes operativos y ofrecer una mejor experiencia a los contribuyentes. Además, la adaptación a las nuevas tecnologías, como los macro datos y los análisis avanzados, permite a las administraciones tributarias identificar irregularidades en los datos de los contribuyentes y así, llevar a cabo medidas destinadas al cumplimiento más específicas. Así mismo, la tecnología de cadenas de bloques ofrece una manera segura y transparente de mantener registros de auditoría inviolables, facilitar transacciones seguras y optimizar procesos de cumplimiento. (NTO, 2023).

Elementos clave de la experiencia del usuario:

En el Artículo informativo titulado “Técnicas y herramientas para el diseño de la experiencia del usuario” publicado por la Universidad de Cataluña, en 2016, se mencionan los siguientes elementos clave de la experiencia del usuario los cuales en su conjunto permiten comprender la experiencia del usuario destacando su relevancia en la construcción de servicios confiables e intuitivos con la diversidad de condiciones y expectativas del entorno.

1. **Usabilidad:** Se refiere a la facilidad de uso del sistema o plataforma digital que se esté utilizando, está se asocia directamente con el tipo de usuario al cual está destinado el producto o servicio en cuestión.
2. **Accesibilidad:** Es la capacidad que tiene un producto o servicio de ser usado por el máximo número de usuarios. En este precepto es importante mencionar que no todos los usuarios son iguales, funcionalmente hablando, dado que algunos tienen limitaciones ya sean temporales o permanentes, mismas que están directamente asociadas con el contexto de uso del producto o servicio, o con la experiencia de los usuarios.
3. **Arquitectura de la información:** Este concepto se refiere al diseño de los productos web o aplicaciones, sobre todo aquellas que contienen un gran volumen de información o dan acceso a ella.

Una arquitectura de la información bien hecha, les permitirá a los usuarios encontrar la información que requiere en cada momento de forma específica; además debe facilitarles la navegación y la comprensión de los diferentes elementos, así como persuadirlo a hacer uso de ellos.
4. **Interacción:** Este elemento se refiere a que la interacción está asociada al uso que hacen los usuarios de la interfaz del producto o servicio, ya sea en una página web, una aplicación o cualquier herramienta digital que disponga de una interfaz para su manejo. Un diseño de interacción adecuado debe facilitar que el usuario pueda identificar, de forma intuitiva, la acción que debe realizar en función de la información que presenta la interfaz. Es decir, debe

evitar la ambigüedad o confusión al momento de asociar sus intenciones con las opciones disponibles en el sistema.

Atención ciudadana en servicios públicos

La atención ciudadana constituye un elemento fundamental para comprender el concepto de experiencia del contribuyente, ya que, al tratarse el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de una institución pública, resulta indispensable reconocer la definición y la relevancia de este concepto. Solo a partir de esta comprensión es posible establecer las bases necesarias para arribar a una definición precisa y sólida de lo que implica la experiencia del contribuyente.

Definición e importancia de la atención ciudadana

De acuerdo con el artículo informativo titulado “Conoce como mejorar la atención al cliente en el servicio público” del blog de Zerviz technologies publicado el 7 de octubre del 2024, se define como atención ciudadana en el sector público a la interacción entre las dependencias de gobierno y los ciudadanos para resolver consultas, brindar información, gestionar tramites y resolver problemas.

En este ámbito se considera la atención presencial y virtual, y se abarcan diversos canales como teléfonos de contacto, correos electrónicos, chatbots, aplicaciones y plataformas en línea. Su objetivo es garantizar que los ciudadanos tengan un acceso sencillo y directo a los servicios públicos, mejorando su experiencia y resolviendo sus necesidades de manera rápida y eficaz.

Su importancia radica en que es fundamental para mantener el contacto entre los usuarios y las instituciones de gobierno, lo cual permite brindar un servicio eficiente, confiable y accesible para los ciudadanos, ya que no solo mejora la percepción que tienen sobre ellas, sino que además eleva la calidad de vida de las personas, asegurando que reciban respuestas rápidas y soluciones a sus problemas.

Definición de experiencia del contribuyente:

A partir de la definición de los conceptos anteriores se puede concebir **que la experiencia del contribuyente** es el conjunto de percepciones, emociones, interacciones y valoraciones que los ciudadanos desarrollan al realizar trámites o cumplir con sus obligaciones fiscales ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Este concepto integra aspectos funcionales como la usabilidad, accesibilidad, y claridad de los servicios digitales o presenciales, y aspectos emocionales vinculados a la confianza, la satisfacción y la percepción de justicia y transparencia en la atención recibida.

En este sentido, la experiencia de los contribuyentes no solo se limita al resultado de un trámite, sino que comprende además el proceso completo de interacción, desde la facilidad de acceso a la información y la claridad de procedimientos para realizar diversos trámites en línea o de forma presencial y la atención ciudadana brindada por medio de los distintos canales que tiene el SAT para entablar comunicación con los contribuyentes. Por lo tanto, este concepto constituye un indicador clave de la calidad institucional y de la relación entre el estado y los ciudadanos, reflejando el grado en que los servicios fiscales por internet promueven confianza, y a su vez incitan al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

En el contexto actual, las administraciones tributarias enfrentan el reto de digitalizar y optimizar sus servicios mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, no solo para hacer más eficientes sus procesos internos, sino para ofrecer una experiencia positiva, accesible, transparente y centrada a los contribuyentes. Asimismo, la atención ciudadana juega un papel clave en la experiencia del contribuyente, al garantizar canales eficaces, tanto presenciales como digitales, que permitan una comunicación clara, orientación adecuada y soluciones rápidas a las necesidades fiscales de la población. Una buena experiencia del contribuyente contribuye a mejorar la percepción institucional, aumentar el cumplimiento tributario y fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad.

Por otra parte, aunque los contribuyentes pueden considerarse usuarios, existe una diferencia fundamental con respecto a los usuarios de productos y servicios de carácter comercial. Mientras que estos últimos consumen bienes o servicios para satisfacer diversas necesidades, los contribuyentes deben acudir a los servicios digitales o presenciales que ofrece el Servicio de Administración Tributaria (SAT) con el propósito de cumplir con sus obligaciones fiscales. En caso de no hacerlo, pueden ser acreedores a sanciones o multas. Por ende, aunque existen similitudes e incluso se parte del concepto de experiencia del usuario, es posible establecer una clara distinción entre la experiencia del usuario y la experiencia del contribuyente.

Relación entre el SAT y los contribuyentes

A continuación, como parte de la relación que existe entre el SAT y los contribuyentes se presentan los distintos tipos de contribuyentes y en su conjunto los tipos de regímenes y actividades en los que pueden tributar al igual que información adicional para su comprensión, es importante contar con esta información para la correcta actualización de actividades económicas y obligaciones fiscales y por ende el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Tipos de contribuyentes:

El SAT divide a los contribuyentes en personas físicas y morales; y a partir de ello se delimitan las obligaciones con las que deben de cumplir.

Personas Físicas.

El Servicio de Administración Tributaria define como persona física a cualquier individuo que realice alguna actividad económica (vendedor, comerciante, empleado, obrero, profesionista, etc.), por la cual adquiere derechos y obligaciones.

El grupo de las personas físicas se divide en los siguientes tipos de regímenes de acuerdo con lo informado por el SAT en su página oficial:

- **Régimen de sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios.**

El régimen de sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios, está dirigido a las personas físicas que perciben ingresos por la prestación de un servicio personal subordinado.

Algunos ejemplos de las personas que se encuentran en este régimen son:

- Trabajadores y trabajadoras.
- Personas servidoras públicas.
- Integrantes de sociedades cooperativas de producción.
- Integrantes de asociaciones civiles.
- Personas que reciben honorarios por la prestación de servicios a un mismo empleador.
- Comisionistas que trabajan para empresas u otras personas.

- **Régimen de las personas físicas sin obligaciones fiscales.**

Está dirigido para personas mayores de 18 años que no tienen ingresos por sueldos y salarios, o como resultado de actividades comerciales, empresariales, entre otras. Este régimen es una categoría especial dentro del sistema tributario, en la cual no se les exige presentar declaraciones fiscales periódicas dado a que sus ingresos se encuentran por debajo de ciertos límites establecidos por la ley, o porque sus actividades económicas no generan ingresos a pagar.

- **Régimen de personas físicas con Actividades empresariales y profesionales.**

Este régimen regula a las personas físicas que realizan actividades profesionales, comerciales, industriales, de autotransporte, agrícolas, ganaderas, pesqueras o silvícolas, sin importar el total de los ingresos que perciben.

Los contribuyentes en este régimen deben cumplir con obligaciones específicas, como emitir facturas electrónicas en la versión solicitada por el SAT para cada uno de los servicios prestados y presentar su declaración mensual y anual de impuestos como cualquier empresa.

- **Régimen Simplificado de Confianza para personas físicas (RESICO)**

Este régimen está dirigido a personas que realizan actividades empresariales, prestan servicios profesionales, obtienen ingresos por arrendamiento o por actividades agrícolas, pesqueras, ganaderas y silvícolas, que perciben ingresos anuales menores a 3.5 millones de pesos. Su objetivo principal es facilitar el pago de los impuestos, poniendo a disposición de los contribuyentes facilidades administrativas como lo es el cálculo automático de impuestos y tasas mínimas de ISR.

- **Régimen de ingresos por dividendos**

Este Régimen está dirigido a personas que obtienen ingresos por utilidades y dividendos distribuidos por empresas a favor de sus socios o accionistas.

- **Régimen de incorporación fiscal**

Este régimen está dirigido a personas que realizan actividades empresariales, venden bienes o prestan servicios (que para su realización no requieren título profesional), siempre que el total de sus ingresos no exceda los dos millones de pesos. Es importante mencionar que este régimen está activo desde el año 2014 por lo que actualmente solo pueden seguir tributando quienes ya estaban en este régimen y tienen menos de 10 años en él.

- **Régimen de Actividades Empresariales con ingresos a través de plataformas tecnológicas**

Se dirige a las personas que obtienen ingresos por la venta de bienes, prestación de servicios, por proporcionar hospedaje o alojamiento a través de plataformas tecnológicas.

- **Régimen de Ingresos por Intereses**

Este régimen se refiere a las personas que obtienen ingresos por rendimientos a través de instituciones bancarias, aseguradoras o fondos de inversión.

- **Régimen de Arrendamiento**

Se dirige a quienes obtienen ingresos por rentar o alquilar bienes inmuebles como pueden ser casas, departamentos, edificios, bodegas o locales comerciales, entre otros.

- **Régimen de los demás ingresos que obtengan las personas**

Este régimen se dirige a quienes obtienen ingresos por actividades que no están identificadas en otros regímenes fiscales. Como pueden ser deudas perdonadas, ganancias por la venta o compra de dólares, indemnizaciones, utilidades de residentes en el extranjero, regalías por derechos de autor, ganancias por penas convencionales, ingresos por operaciones financieras, intereses moratorios, entre otros.

- **Régimen de Enajenación de Bienes**

Se dirige a quienes realizan ventas o intercambio de bienes, siempre y cuando esta no sea su actividad principal.

- **Régimen de Adquisición de Bienes**

Este régimen se dirige a las personas que obtienen ingresos por la adquisición de bienes producto de donaciones, tesoros o por prescripción, es decir, por tener la posesión de un bien a través del tiempo.

- **Régimen de Ingresos por la obtención de premios**

Es un régimen especial dirigido a las personas que han obtenido ingresos por premios como resultado de concursos legalmente autorizados como rifas, sorteos, juegos con apuestas y celebración de loterías.

Personas morales

El Servicio de Administración tributaria define como persona moral a la entidad creada por un grupo de personas físicas con un propósito específico, ya sea con fines de lucro o no, que tiene personalidad jurídica propia y, por lo tanto, puede adquirir derechos y contraer obligaciones.

Los regímenes en los que pueden tributar las personas morales son:

- **Régimen General de Ley Personas Morales.**

Se dirige a empresas que realizan operaciones comerciales de productos o servicios sin límite de actividades. Además, este régimen busca facilitar la legalización de los negocios y fomentar el crecimiento de pequeños empresarios, por ello, se distingue por su especificidad, flexibilidad e incentivos fiscales para las empresas.

- **Régimen de Personas Morales con fines no lucrativos**

Este régimen va dirigido especialmente a las organizaciones sin fines de lucro, es decir, que no tienen como fin obtener ganancias económicas, por ejemplo, asociaciones civiles, religiosas, sindicatos, donatarias, sociedades cooperativas de inversión, administradoras de fondos para el retiro, cámaras de comercio e industria, colegios de profesionales e instituciones de asistencia o beneficencia, entre otras.

- **Régimen de Actividades Agrícolas, Ganaderas, Silvícolas y Pesqueras (AGAPES)**

Se dirige a las empresas que se dedican exclusivamente a actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas o pesqueras. Este régimen es aplicable a quienes obtienen ingresos predominantemente de estas actividades primarias y buscan beneficiarse de un marco fiscal adaptado a sus necesidades.

- **Régimen Simplificado de Confianza para Empresas**

El Régimen simplificado para empresas, se dirige a las personas morales que realizan únicamente actividades agrícolas, pesqueras, ganaderas, empresariales, profesionales o que otorguen el uso o goce temporal de bienes, y cuyos ingresos anuales no exceden 35 millones de pesos.

- **Régimen de las Sociedades Cooperativas de Producción que optan por diferir sus ingresos.**

Este régimen se dirige a organizaciones sociales cuyos miembros aportan trabajo intelectual o físico en la producción de bienes y servicios.

Las Sociedades Cooperativas se podrán dedicar libremente a cualquier actividad económica lícita. Y contarán con personalidad jurídica, tendrán patrimonio propio y podrán celebrar actos y contratos, así como asociarse libremente con otras para la consecución de su objeto social.

Además, independientemente del tipo de producción a la que estén dedicadas, estas sociedades podrán almacenar, conservar, transportar y comercializar sus productos, actuando en los términos de la Ley General de Sociedades Cooperativas.

- **Régimen Opcional para Grupos de Sociedades**

Se dirige a las empresas que permiten a un grupo de sociedades encabezadas por una sociedad integradora, diferir parte del impuesto sobre la renta (ISR) por un plazo de hasta tres años.

- **Régimen de los Coordinados**

El régimen de coordinados es una modalidad tributaria que permite a las empresas en el sector del autotransporte de carga unirse en un esquema colaborativo para cumplir con algunas obligaciones fiscales de manera conjunta.

- **Régimen Residentes en el Extranjero sin Permanencia en México**

Es un régimen dirigido a las personas físicas o morales que, sin importar su nacionalidad, viven en el extranjero y obtienen ingresos generados en México.

Marco legal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es la ley fundamental de México, misma que desde su promulgación el 5 de febrero de 1917, se ha encargado de establecer la organización del estado, así como los derechos y garantías individuales que tenemos los mexicanos.

- **Artículo 6o.**

Este artículo establece que la manifestación de ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado. Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión. El Estado garantizará el derecho de

acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet. Para tales efectos, el Ejecutivo Federal a través de la dependencia encargada de elaborar y conducir las políticas de telecomunicaciones y radiodifusión, establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.

- **Artículo 31, fracción IV:** Establece la obligación de todos los mexicanos de contribuir al gasto público de manera proporcional y equitativa. Esta disposición implica, por parte del estado, el compromiso de crear condiciones que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

“Es obligación de los mexicanos: IV. Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como de los Estados, de la Ciudad de México y del Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.”

Código Fiscal de la Federación (CFF)

El Código Fiscal de la Federación, como principal ordenamiento en materia tributaria regula la aplicación de las contribuciones que impone el Estado como: impuestos, aportaciones de Seguridad Social, contribuciones de mejoras y derechos, además establece el papel de las autoridades fiscales respecto a la atención y acompañamiento al contribuyente.

- **Artículo 1o.**-Este artículo establece la obligación de las personas físicas y morales de contribuir al gasto público en beneficio de la nación.

“Las personas físicas y las morales, están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas. Las disposiciones de este Código se aplicarán en su defecto y sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales de los que México sea parte. Sólo mediante ley podrá destinarse una contribución a un gasto público específico”.

- **Artículo 17-K:** En este artículo se establece el uso de medios electrónicos como buzón tributario, firma electrónica, entre otros., los cuales son herramientas fundamentales para el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes.

“Las personas físicas y morales inscritas en el registro federal de contribuyentes tendrán asignado un buzón tributario, consistente en un sistema de comunicación electrónico ubicado en la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria, a través del cual:

- I. La autoridad fiscal realizará la notificación de cualquier acto o resolución administrativa que emita, en documentos digitales, incluyendo cualquiera que pueda ser recurrido y podrá enviar mensajes de interés.*
- II. Los contribuyentes presentarán promociones, solicitudes, avisos, o darán cumplimiento a requerimientos de la autoridad, a través de documentos digitales, y podrán realizar consultas sobre su situación fiscal.*

Las personas físicas y morales que tengan asignado un buzón tributario deberán consultarlo dentro de los tres días siguientes a aquél en que reciban un aviso electrónico enviado por el Servicio de Administración Tributaria a cualquiera de los mecanismos de comunicación que el contribuyente registre de los que se den a conocer mediante reglas de carácter general. La autoridad enviará por única ocasión, mediante los mecanismos elegidos, un aviso de confirmación que servirá para corroborar la autenticidad y correcto funcionamiento de éste.”

- **Artículo 31:** Este artículo faculta a las autoridades fiscales para compartir información con otras dependencias, organismos públicos y representantes legales autorizados por el contribuyente, lo que resalta la importancia de tener actualizados los datos fiscales actualizados, específicamente el

domicilio fiscal y, las actividades económicas y obligaciones fiscales mismas que son objetivo de este proyecto.

“El Servicio de Administración Tributaria, mediante reglas de carácter general, podrá autorizar a las organizaciones que agrupen a los contribuyentes que en las mismas reglas se señalen, para que a nombre de éstos presenten las declaraciones, avisos, solicitudes y demás documentos que exijan las disposiciones fiscales...”

- **Artículo 33:** Obliga a las autoridades fiscales a proporcionar asistencia y orientación de forma digital y presencial a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

“Las autoridades fiscales para el mejor cumplimiento de sus facultades, estarán a lo siguiente:

I. Proporcionarán asistencia gratuita a los contribuyentes y ciudadanía, procurando:

a) Explicar las disposiciones fiscales, así como informar sobre las posibles consecuencias en caso de no cumplir con las mismas, utilizando en lo posible un lenguaje llano alejado de tecnicismos y en los casos en que sean de naturaleza compleja, proporcionar material impreso o digital de apoyo. Así como, ejercer las acciones en materia de civismo fiscal y cultura contributiva para fomentar valores y principios para la promoción de la formalidad y del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

b) Mantener oficinas en diversos lugares del territorio nacional que se ocuparán de orientar y auxiliar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales; invitarlos a acudir a dichas oficinas con el objeto de poder orientarles en cuanto a la corrección de su situación fiscal para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales; orientarles y auxiliarles a través de medios electrónicos, poniendo a su disposición el equipo para ello...

e) Difundir entre los contribuyentes los derechos y medios de defensa que se pueden hacer valer contra las resoluciones de las autoridades fiscales...

g) Publicar anualmente las resoluciones dictadas por las autoridades fiscales que establezcan disposiciones de carácter general agrupándolas de manera que faciliten su conocimiento por parte de los contribuyentes; se podrán publicar aisladamente aquellas disposiciones cuyos efectos se limitan a periodos inferiores a un año. Las resoluciones que se emitan conforme a este inciso y que se refieran a sujeto, objeto, base, tasa o tarifa, no generarán obligaciones o cargas adicionales a las establecidas en las propias leyes fiscales...

j) Implementar programas para promover la certidumbre tributaria y prevenir controversias en materia fiscal, a través del cumplimiento cooperativo, voluntario y oportuno de las disposiciones fiscales. Estos programas podrán desarrollarse con la participación coordinada de países o jurisdicciones con los que México tenga en vigor un acuerdo amplio de intercambio de información tributaria.

El Servicio de Administración Tributaria, mediante reglas de carácter general, establecerá los términos, condiciones y procedimientos para que los contribuyentes puedan acogerse a estos programas, sin que por este hecho se considere que las autoridades fiscales inician el ejercicio de sus facultades de comprobación.

Los servicios de asistencia al contribuyente a que se refiere esta fracción, también deberán difundirse a través de la página electrónica que al efecto establezca el Servicio de Administración Tributaria. En dicha página también se darán a conocer la totalidad de los trámites fiscales y aduaneros."

Ley del Servicio de Administración Tributaria

Esta Ley tiene por objeto regular la organización, funcionamiento, atribuciones y facultades del SAT. Su finalidad es establecer los principios rectores y el marco normativo bajo el cual opera el SAT en su papel como entidad encargada de la aplicación de la legislación fiscal y aduanera en México.

- **Artículo 1.** Este artículo describe al Servicio de Administración Tributaria como, *“un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con el carácter de autoridad fiscal, y con las atribuciones y facultades ejecutivas que señala esta Ley.”*

Capítulo II “De las Atribuciones”

- **Artículo 7.** En este artículo se habla de las atribuciones que tiene el Servicio de Administración Tributaria, de los cuales solo se puntualizarán los que respectan a los trámites digitales de actualización de domicilio

“El Servicio de Administración Tributaria tendrá las atribuciones siguientes:

I) Recaudar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos, aprovechamientos federales y sus accesorios de acuerdo a la legislación aplicable...

VII) Vigilar y asegurar el debido cumplimiento de las disposiciones fiscales... y, en su caso, ejercer las facultades de comprobación previstas en dichas disposiciones...

XI) Localizar y listar a los contribuyentes con el objeto de ampliar y mantener actualizado el registro respectivo;

XII) Allegarse la información necesaria para determinar el origen de los ingresos de los contribuyentes y, en su caso, el cumplimiento correcto de sus obligaciones fiscales...

Ley Federal de los Derechos del Contribuyente

Esta Ley tiene como propósito fundamental regular los derechos y garantías básicas de los contribuyentes en su relación con las autoridades fiscales, consolidando un marco jurídico que respalde el ejercicio pleno de sus obligaciones y responsabilidades tributarias. A través de esta normativa, se reconocen de manera formal los derechos de los contribuyentes frente a la autoridad fiscal, entre los que destaca la posibilidad de corregir su situación fiscal, lo cual comprende la actualización tanto del domicilio fiscal como de las obligaciones correspondientes. Del mismo modo, la Ley establece el derecho a recibir asistencia e información clara y oportuna sobre sus deberes y derechos fiscales, así como a contar con procedimientos simplificados que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 2. Este artículo establece los derechos generales de los contribuyentes, los cuales les permiten obtener beneficios y cumplir con sus obligaciones fiscales, aquí se establece el derecho de los contribuyentes a corregir su constancia de situación fiscal, es decir actualizar su domicilio fiscal o actividades económicas, por ejemplo.

- *“Son derechos generales de los contribuyentes los siguientes:*
 - I) Derecho a ser informado y asistido por las autoridades fiscales en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como del contenido y alcance de las mismas.*
 - II) 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...*
 - VII) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por los servidores públicos de la administración tributaria...*
 - XII) Derecho a corregir su situación fiscal con motivo del ejercicio de las facultades de comprobación que lleven a cabo las autoridades fiscales...”*

- **Artículo 4.** Establece el derecho de los contribuyentes a que se les facilite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales evitando de la mejor forma posible afecciones hacia los contribuyentes.

“Los servidores públicos de la administración tributaria facilitarán en todo momento al contribuyente el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Las actuaciones de las autoridades fiscales que requieran la intervención de los contribuyentes deberán de llevarse a cabo en la forma que resulte menos gravosa para éstos, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.”

- **Artículo 5.** En este artículo se establece el derecho de los contribuyentes a recibir la asistencia e información actualizada sobre sus derechos y obligaciones en materia fiscal.

“Las autoridades fiscales deberán prestar a los contribuyentes la necesaria asistencia e información acerca de sus derechos y obligaciones en materia fiscal. Asimismo, y sin perjuicio de lo que dispone el Artículo 33 del Código Fiscal de la Federación, las autoridades fiscales deberán publicar los textos actualizados de las normas tributarias en sus páginas de Internet, así como contestar en forma oportuna las consultas tributarias.

Los contribuyentes que apeguen su actuación a los términos establecidos en los criterios emitidos por las autoridades fiscales, que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación, quedarán exentos de responsabilidad fiscal.”

- **Artículo 6.** En este artículo se establece la obligación de las autoridades fiscales de realizar campañas de difusión a través de medios masivos de comunicación lo que permite fomentar la cultura contributiva en nuestro país.

“Las autoridades fiscales realizarán campañas de difusión a través de medios masivos de comunicación, para fomentar y generar en la población mexicana la cultura contributiva y divulgar los derechos del contribuyente.”

- **Artículo 7.** Este artículo establece la obligación de la autoridad fiscal de publicar periódicamente instructivos de tiraje masivo y comprensión accesible para los contribuyentes.

“Las autoridades fiscales tendrán la obligación de publicar periódicamente instructivos de tiraje masivo y comprensión accesible, donde se den a conocer a los contribuyentes, de manera clara y explicativa, las diversas formas de pago de las contribuciones. Las autoridades fiscales, el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, así como los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial de la Federación que tengan competencia en materia fiscal, deberán suministrar, a petición de los interesados, el texto de las resoluciones recaídas a consultas y las sentencias judiciales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.”

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública constituye un marco jurídico esencial para garantizar que los ciudadanos tengan acceso claro, oportuno y veraz a la información generada por las autoridades fiscales. En el ámbito tributario, esta Ley se vincula directamente con el derecho de los contribuyentes a conocer de manera transparente los procedimientos y requisitos relacionados con la actualización de su domicilio fiscal y de su actividad económica, aspectos fundamentales para mantener en regla su situación ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

La transparencia en estos procesos no solo asegura que los contribuyentes puedan realizar dichos trámites con certeza y sin ambigüedades, sino que también fortalece la confianza en la administración pública, al establecer mecanismos claros de comunicación y rendición de cuentas. De esta manera, la Ley no solo protege el derecho ciudadano al acceso a la información, sino que también impulsa la simplificación administrativa y promueve una relación más equitativa entre las autoridades fiscales y los contribuyentes.

- **Artículo 2.** Este artículo establece los objetivos principales de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

“Son objetivos de la presente Ley:

I) Proveer lo necesario para que todo solicitante pueda tener acceso a la información mediante procedimientos sencillos y expeditos;

II) Transparentar la gestión pública mediante la difusión de la información oportuna, verificable, inteligible, relevante e integral; ...

- **Artículo 3.** Este artículo establece la publicidad de la información como una regla general para cualquier institución u órgano público, además decreta el derecho al acceso a la información como un derecho fundamental de las personas.

“Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados en el ámbito federal, a que se refiere la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y esta Ley, es pública, accesible a cualquier persona y sólo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada de forma temporal por razones de interés público y seguridad nacional o bien, como confidencial. Los particulares tendrán acceso a la misma en los términos que estas leyes señalan. El derecho humano de acceso a la información comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información.”

Normas Oficiales y Lineamientos Internos del SAT

1. Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria

Este manual define la estructura organizacional del SAT, incluyendo las funciones de la Administración General de Servicios al Contribuyente y sus áreas responsables de la atención al público. Este manual es fundamental para entender cómo se organiza y opera el SAT en relación con los contribuyentes. La consulta de este manual permite que los funcionarios públicos y empleados de este órgano administrativo desconcentrado conozcan con precisión el contexto general y particular de sus funciones, así como que otras instituciones y la ciudadanía en general identifiquen

unidades administrativas a las que pueden dirigirse para la atención de sus asuntos. Además, aquí se asientan las bases legales que lo sustentan y los ordenamientos que norman su operación, las atribuciones que le confiere su propia ley, su estructura orgánica, así como los objetivos y funciones de cada una de las unidades administrativas que lo conforman de acuerdo a su reglamento interior.

2. Manual de Operación de la Administración General de Servicios al Contribuyente.

Este manual tiene como objetivo proporcionar una guía para el personal de atención presencial con políticas que faciliten el trato al contribuyente, consolidando actitudes y valores de servicio, con la finalidad de brindar una atención de calidad y calidez para mejorar su percepción. Tratándose del Modelo de Atención de Calidad al Contribuyente (MACC) de la Administración General de Servicios al Contribuyente, comprende el canal presencial de las 67 Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente (ADSC), Módulos de Servicios Tributarios (MST), Módulos Alternos de Atención (MAA) y Sistemas de Aperturas Rápidas de Empresas (SARE). De igual forma, indica que el personal de atención debe considerar que prestar un servicio de calidad y con calidez, ante todo requiere de compromiso y de asumir de manera profesional y efectiva, que el ciudadano o contribuyente merece la dedicación y esfuerzo de cada uno de quienes atienden, por ser la razón de su trabajo. Además, expone detalladamente los lineamientos básicos de servicio que debe aplicar el personal de atención al contribuyente.

3. Lineamientos que Regulan el Ejercicio de las Atribuciones Sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

La Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente pone a disposición estos lineamientos que tienen por objeto interpretar y regular el ejercicio de las atribuciones sustantivas otorgadas por esta misma Ley, para lograr el desarrollo y mejor desempeño de sus actividades, a fin de garantizar

y hacer efectivo y oportuno el derecho de las Personas Contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, como otorgar seguridad y certeza jurídica a las partes del proceso en el inicio, la tramitación y conclusión de las atribuciones sustantivas competencia material de la Procuraduría.

4. Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria

Este reglamento indica las atribuciones que tiene el Servicio de Administración Tributaria, así como otros asuntos que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público le encomiende ejecutar y coordinar en las materias a que se refiere el presente Reglamento, además dictamina la estructura por la que estarán compuestas las unidades administrativas, las obligaciones de los trabajadores ya sea de confianza o de base respecto a manuales de procedimientos, de operación, de organización y de servicios al público; que al efecto emita dicho órgano administrativo desconcentrado así como las disposiciones que emitan las unidades administrativas competentes del Servicio de Administración Tributaria.

De igual forma señala como será nombrada cada unidad administrativa de acuerdo con la sede en la que se encuentre dentro de la república mexicana. Aquí también se establecen las obligaciones y facultades del jefe del Servicio de Administración Tributaria, así como las facultades que confieren a las administraciones generales, las administraciones desconcentradas y demás administraciones que forman parte del Servicio de Administración Tributaria. En lo que compete al Servicio al Contribuyente el artículo 32 de este reglamento indica las atribuciones correspondientes a la Administración General de Servicios al Contribuyente, entre estas atribuciones destacan las siguientes:

“Compete a la Administración General de Servicios al Contribuyente:

1) Prestar a través de diversos canales de atención a los contribuyentes, los servicios de asistencia y orientación, auxiliarlos en el cumplimiento de las

obligaciones fiscales, aduaneras y de comercio exterior, así como darles a conocer sus derechos;

II) Recibir de los particulares directamente o a través de las oficinas y medios electrónicos autorizados declaraciones, avisos, requerimientos, solicitudes, aclaraciones, manifestaciones, instrumentos autorizados y demás documentación a que obliguen las disposiciones fiscales y aduaneras que no deban presentarse ante otras unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria; ...

VII) Tramitar y resolver las solicitudes de aclaración que presenten los contribuyentes sobre problemas relacionados con la imposición de multas, requerimientos, solicitudes y avisos al registro federal de contribuyentes;

VIII) Otorgar a los contribuyentes el certificado para el uso de sellos digitales que les permita la emisión de comprobantes fiscales digitales por Internet, así como llevar el registro y control de dichos certificados;

X) Establecer, normar y actualizar el registro de trámites fiscales, incluyendo los requisitos para la presentación de los mismos;

XI) Recibir las solicitudes de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales de conformidad con lo previsto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación; ... etcétera”.

Desarrollo

Diagnóstico Integral de la Calidad del Servicio Digital en Trámites de Actualización De Domicilio o Estatus Fiscal en el SAT.

Delimitación del diagnóstico:

El presente diagnóstico integral se enfoca en la evaluación de la calidad del servicio digital proporcionado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) calificando la usabilidad y accesibilidad de los servicios digitales relacionados específicamente en los trámites en línea relacionados con **la Actualización de Domicilio Fiscal y Actualización de actividades económicas y obligaciones del contribuyente (como la Actualización, suspensión o reanudación de actividades, por ejemplo).**

Esta delimitación responde a la creciente importancia que han adquirido los servicios digitales en la administración pública, así como a la necesidad de garantizar que estos procesos esenciales puedan realizarse de manera eficiente, comprensible, accesible y segura para todos los ciudadanos. Dado que dichos trámites resultan indispensables para mantener la vigencia del Registro Federal de Contribuyentes y asegurar la correcta localización del contribuyente ante la autoridad, se vuelve fundamental analizar si los procedimientos digitales actuales facilitan o, por el contrario, dificultan el cumplimiento de estas obligaciones.

En este sentido, el estudio abordará de forma general la experiencia del contribuyente al llevar a cabo estos trámites mediante la plataforma digital, considerando aspectos clave como la usabilidad del sitio web, la claridad de las instrucciones, la accesibilidad para distintos perfiles de usuario, la funcionalidad del sistema y la satisfacción general con el proceso. Es importante señalar que este análisis se desarrollará a través de una investigación cualitativa, en la cual se recopilarán opiniones y experiencias de los contribuyentes que han realizado dichos trámites de actualización y que han enfrentado diversas dificultades en el proceso.

El estudio se organizará en dos fases: en la primera se efectuará una exploración personal del portal, y en la segunda se recopilarán las opiniones de los

contribuyentes. Finalmente, se llevará a cabo la sistematización y evaluación de la información para determinar el grado de facilidad, claridad, accesibilidad y satisfacción que experimentan los usuarios.

Objetivo general

El objetivo de este diagnóstico es evaluar de manera integral la calidad del servicio digital ofrecido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) en los trámites de actualización de domicilio y estatus fiscal del contribuyente, con el fin de identificar el grado de facilidad, claridad, accesibilidad y satisfacción que experimentan los usuarios al realizarlos a través del sitio web institucional.

Objetivos específicos

- Analizar la usabilidad, funcionalidad y diseño de la plataforma digital del SAT en los trámites de actualización de domicilio y estatus fiscal.
- Recolectar las percepciones, experiencias y opiniones de los usuarios sobre la calidad del servicio digital en estos procesos.
- Identificar los principales obstáculos técnicos, operativos o de comprensión que enfrentan los contribuyentes al realizar dichos trámites en línea.
- Evaluar el nivel de accesibilidad e inclusión del portal digital para diferentes perfiles de contribuyentes, incluyendo aquellos con limitaciones tecnológicas o funcionales.

Recolección de información

Exploración personal del portal del SAT

Como parte del proceso de análisis cualitativo, se llevó a cabo una exploración personal y directa del portal digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT), con el objetivo de experimentar de primera mano la realización de los trámites de actualización de domicilio fiscal y cambio de estatus (por ejemplo, Actualización de Actividades económicas), utilizando como guía los instructivos proporcionados por el SAT.

Cambio de domicilio:

En este análisis se explorará si las instrucciones que vienen en el instructivo son claras para cualquier contribuyente y si el acceso y navegación dentro del portal es fácil y no presenta errores de página durante la actualización.

#ServicioSAT

Cambio de domicilio fiscal

Mantén actualizados los datos de tu domicilio fiscal ante el SAT.

- 1** Ingresa a sat.gob.mx, en el rubro Trámites del RFC / Ver más / Actualización en el RFC / Realiza tu cambio de domicilio en el RFC, haz clic en INICIAR.
- 2** Registra los datos de tu e.firma y da clic en Enviar. Acepta el mensaje. En la parte inferior, **captura** la información del domicilio que vas a actualizar en el formulario que se despliega. **Confirma** los datos para que se genere el **Aviso de actualización o modificación de situación fiscal** y selecciona el botón **Confirmar**.
- 3** **Concluye** el aviso registrando nuevamente los datos de tu e.firma, da clic en **Confirmar** y después en **Concluir solicitud**. Guarda el **Acuse de actualización de situación fiscal**.

Recuerda

Para **concluir** el trámite a través del Portal del SAT, debes utilizar tu e.firma.

Si no puedes concluirlo, acude previa cita a las oficinas del SAT.

¿Dudas?

¡Escanéame!

Entra a sat.gob.mx | Llama a MarcaSAT 55 627 22 728

Escríbenos en redes sociales    SATMx  SATMexico

**HACIENDA**
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

**SAT**
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

A continuación, se presentan los pasos que se siguieron en base al instructivo proporcionado por el SAT.

- 1) Acceder a sat.gob.mx en el rubro tramites y servicios.



- 2) Dentro del Apartado “RFC personas”, elegir el rubro “Realiza tu cambio de domicilio”



3) Registrar los datos de la e. Firma y dar clic en enviar

login.sat.gob.mx/nidp/iddf/sso?Id=fieL_Aviso&sid=0&option=credencial&sid=0

GOBIERNO DE MÉXICO Trámites Gobierno

Inicio

Acceso con e.firma

Certificado (.cer):
sapa0212051s2.cer

Clave privada (.key):
Claveprivada_FIEL_SAPA0212051S2_20230112_145824.key

Contraseña de clave privada:
.....

RFC:
SAPA0212051S2

4) Capturar la información del domicilio que se va a actualizar.

www.sat.gob.mx/operacion/30357/realiza-tu-cambio-de-domicilio-en-el-rfc

Datos del representante legal

Si el trámite lo estás realizando a nombre de otra persona (en representación), ingresa tu Clave del RFC.

RFC: **CURP:**

Nombre(s): **Primer apellido:** **Segundo apellido:**

Fecha de nacimiento: **Estado:**

Ingrese la fecha del cambio de domicilio fiscal.
Fecha de movimiento*: 20/02/2025

* Campos obligatorios

www.sat.gob.mx/operacion/30357/realiza-tu-cambio-de-domicilio-en-el-rfc

comenzando con el Código Postal, al dar clic fuera del cuadro, el sistema te mostrará la Entidad Federativa, el Municipio o Demarcación Territorial y la colonia. Si éstos no son correctos, puedes cambiarlos en la lista respectiva. Si desconoces tu código postal, selecciona Entidad Federativa, Municipio o Demarcación Territorial y demás datos de tu domicilio del listado desplegable. Si no conoces la localidad, elige la colonia. Por último, captura tu correo electrónico y en su caso teléfono"

Tipo domicilio*: DOMICILIO FISCAL **Código postal*:** 90660 **Entidad Federativa*:** TLAXCALA

Municipio o Demarcación Territorial*: CUAXOMULCO **Localidad*:** SAN ANTONIO CUAXOMULCO **Colonia*:** TEPECHAPA

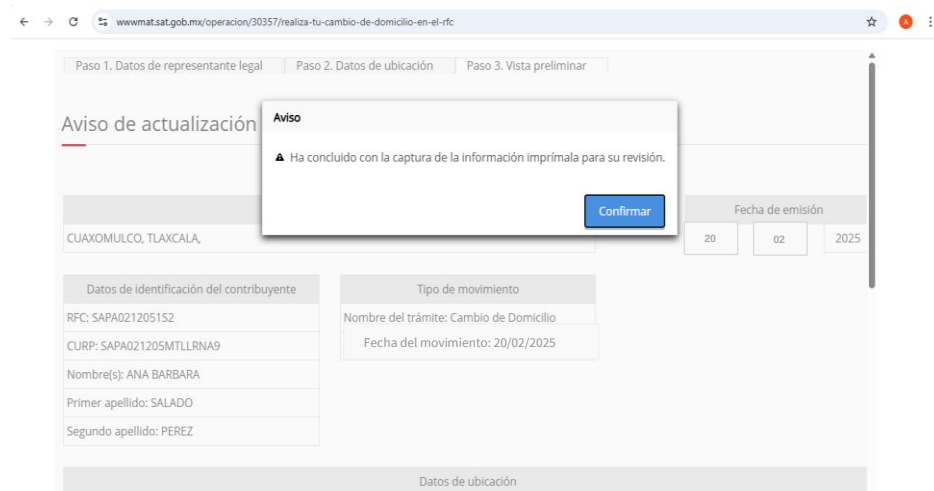
Tipo de calle*: AVENIDA (AV.) **Calle*:** RUIZ CORTINES **Número exterior*:** 100

Número interior*: **Entre calle*:** CAMINO A COXTLA **Y calle*:** CAMINO REAL

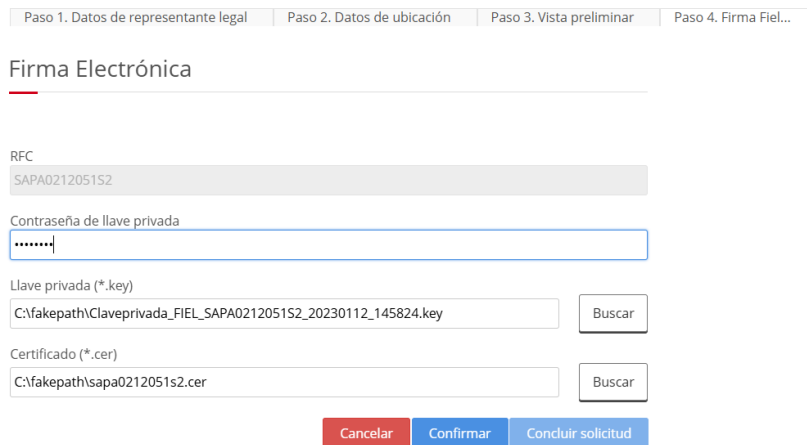
Características del domicilio*: FACHADA COLOR BLANCO PUERTA COLOR NEGRO **Tipo inmueble*:** CASA HABITACIÓN

Referencias adicionales*:
EL DOMICILIO SE LOCALIZA A 300 METROS A LA DERECHA DE LA CAPILLA DEL DIVINO NIÑO Y A 10 MINUTOS A PIE DE LA COLONIA COXTLA. VIALIDAD TRANSITABLE DURANTE TODO EL AÑO.

- 5) Al finalizar el llenado del formulario se deberá confirmar que la información proporcionada es la correcta.



- 6) Conclusión del trámite con e. Firma



- 7) Al finalizar nos entrega un acuse de aviso de cambio de domicilio en este caso, el único inconveniente es que en mi equipo de cómputo no se descargó, pero pude corroborar mis datos en mi constancia de situación fiscal.

Observaciones:

El instructivo proporcionado no es tan claro, por lo que algunos pasos se realizaron por intuición lo cual me lleva a pensar sobre las complicaciones

que llegan a tener los contribuyentes en el portal para realizar sus cambios de domicilio fiscal, por otro lado, la navegación dentro del portal es muy practica ya que divide a las personas físicas de las morales; por lo que es más fácil identificar el apartado al que se debe de acceder.

Actualización de obligaciones fiscales por internet:

En este análisis se realizaron pruebas que constaron en actualizar el régimen a sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios, desde el portal del SAT para poder encontrar los problemas que se derivan a partir de seguir el procedimiento.

A continuación, se presenta el procedimiento que se siguió para realizar la actualización, con base en el instructivo para actualización de obligaciones proporcionado por el SAT.

#ServicioSAT

Actualización de obligaciones por internet

Presenta tu aviso e informa los cambios en tus actividades económicas o modifica tus obligaciones fiscales.

- 1** Ingresa a sat.gob.mx, en el rubro Trámites del RFC / Ver más selecciona Actualización en el RFC / Presenta el aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones fiscales como persona física, da clic en INICIAR.
- 2** Accede con tu RFC y contraseña o e.firma. Captura la información de tu aviso en el formulario que se despliega. Confirma los datos capturados para que se genere el Aviso de actualización o modificación de situación fiscal y haz clic en Confirmar.
- 3** Guarda el Acuse de movimientos de actualización de situación fiscal.

Recuerda

Tienes un mes para presentar tu aviso después de modificar tus actividades económicas, obligaciones fiscales o cambio de residencia fiscal.

¿Dudas?

¡Escanéame!

Entra a sat.gob.mx | Llama a MarcaSAT 55 627 22 728

Escríbenos en redes sociales    SATMx  SATMexico

 **HACIENDA**
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

 **SAT**
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN FISCAL

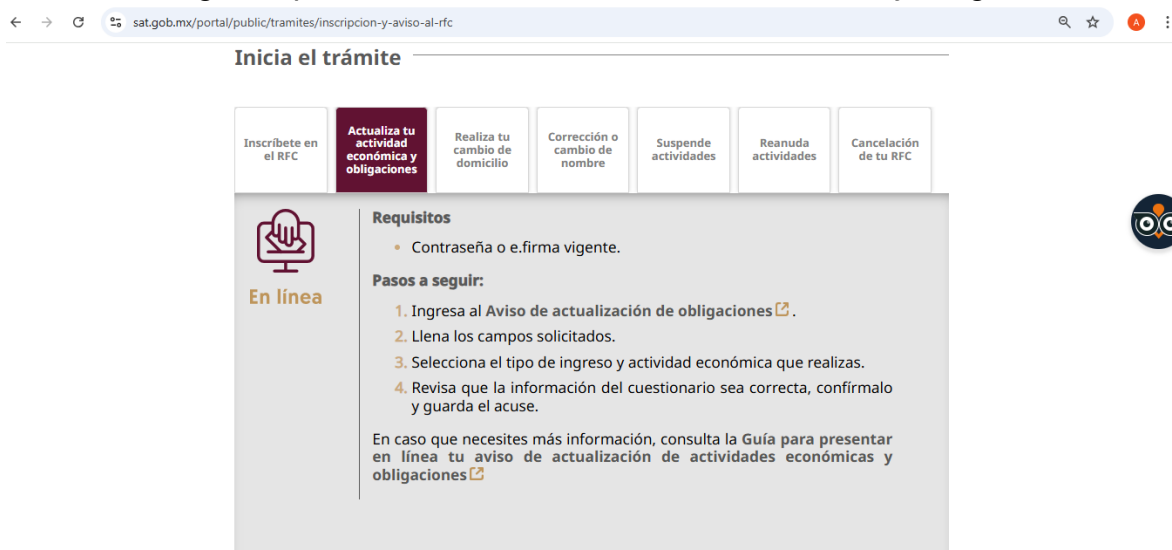
1. Ingresar a sat.gob.mx en el apartado de Trámites y servicios



2. Acceder al apartado de RFC personas



3. Elegir el apartado “Actualiza tu actividad económica y obligaciones”



4. Acceder con RFC y contraseña o con e. Firma



En este primer intento aparece esta pantalla que no me permite seguir con el procedimiento por lo que cerré sesión y lo intenté varias veces sin obtener resultados, posterior a ello me salió un aviso donde me pedía eliminar cookies.

Segundo intento:

En este segundo intento volví a acceder con mi e. firma y cargo el cuestionario correctamente.

← → ↻ www.mat.sat.gob.mx/operacion/33758/presenta-el-aviso-de-actualizacion-de-actividades-economicas-y-obligaciones-fiscales-como-persona-fisica ☆

Si el trámite lo estás realizando a nombre de otra persona (en representación), ingresa tu Clave del RFC.

RFC : CURP:

Nombre(s) : Primer apellido : Segundo apellido:

Fecha de nacimiento : Estado:

Ingrese la fecha de la actualización de actividades y obligaciones fiscales.

Fecha de movimiento*: ⓘ
 ⓘ

Estimado contribuyente: Responda el cuestionario únicamente con información de las actividades que actualmente realiza o realizará. No debe incluir datos de actividades que ya no tiene o que dejará de realizar

5. Elegir la actividad de “Asalariado”

← → ↻ www.mat.sat.gob.mx/operacion/33758/presenta-el-aviso-de-actualizacion-de-actividades-economicas-y-obligaciones-fiscales-como-persona-fisica ☆

> Trámites del RFC > Presenta el aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones

Paso 1. Datos de representante legal Paso 2. Cuestionario

⚙️ Tipos de ingreso

Instrucciones: Señala el tipo de ingreso que percibes dando clic en la opción que corresponda. Pasa el apuntador del mouse o da clic sobre el cada ingreso para obtener ayuda.

Por favor identifica el tipo de ingreso que percibes:

☒ Eres asalariado

☐ Eres jubilado o pensionado

☐ Prestas servicios profesionales de manera independiente

☐ Cobras rentas por el alquiler de casa habitación, oficinas, locales

▼ Tienes un negocio y:

☐ Realizas actividades empresariales (comerciales, industriales, agrícolas, ganaderas, silvícolas o pesqueras)

☐ Actividades empresariales con ingresos por la enajenación de bienes o la prestación de servicios a través de Internet, plataformas, aplicación informáticas y similares

▼ Tienes otro tipo de ingreso:

☐ Intereses provenientes de inversiones o depósitos del sistema financiero

☐ Dividendos

☐ Explotación de obras de tu creación

☐ Otros ingresos

▼ Optas por Régimen Simplificado de Confianza ya que:

▼ Realizas actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas y pesqueras

☐ Tus ingresos no exceden de \$600,000.00 pesos anuales

6. Responder el cuestionario

> Trámites del RFC > Presenta el aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones

Instrucciones: Da clic en el recuadro de la respuesta de tu elección, después da clic en el botón Aceptar para que se muestre la siguiente pregunta. En caso de que no haya más preguntas da clic en el botón Continuar.

Eres asalariado

Tus ingresos por salarios o asimilados a salarios:

☒ Proviene de un patrón en México

☐ Proviene de embajadas, organismos internacionales o extranjeros

Aceptar

Regresar Reiniciar cuestionario

7. Revisar el resumen de la actualización de obligaciones

> Trámites del RFC > Presenta el aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones

Nombre SAPA0212051S2
ANA BARBARA SALADO PEREZ

Resumen

Régimen 605: Régimen de Sueldos y Salarios e Ingresos Asimilados a Salarios

Clave	Característica	Descripción	Estatus
2319	Actividad económica	Asalariado 100%	Nueva

Características eliminadas

Clave	Característica	Descripción	Estatus
616	Régimen	Sin obligaciones fiscales	Baja

Las obligaciones y características fiscales proporcionadas en esta guía, se asignan con base en la legislación fiscal vigente y en la información que proporcionaste en cada una de las preguntas del cuestionario, por lo que éstas podrán variar si dicha legislación sufre cambios o si te ubicas en una situación jurídica o de hecho diferente. Esta guía se emite con fines informativos, no crea derechos ni establece obligaciones distintas a las contenidas en las disposiciones fiscales vigentes.

Regresar Reiniciar cuestionario Guardar datos del cuestionario

Observaciones

En este caso el primer inconveniente detectado fue que no pude acceder en el primer intento a realizar la actualización, por lo que tuve que realizar varios intentos hasta lograr acceder, considero que este tipo de errores pueden ser perjudiciales para los contribuyentes dado que no les permitiría cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones; además los pasos a seguir dentro del instructivo son algo diferentes a lo que se debe realizar en la nueva plataforma.

Opiniones de los contribuyentes sobre su experiencia realizando los tramites de Actualización de domicilio o estatus fiscal

Durante las primeras tres semanas de febrero se recibieron alrededor de 15 personas que acudieron al módulo del SAT Apizaco en donde actualmente estoy realizando mis residencias profesionales, para preguntar cómo podrían hacer sus trámites dado que en el portal se les presentaron diversas complicaciones para realizar el trámite, a raíz de ello hice un compilado de las opiniones de las personas que se acercaron a solicitar apoyo para hacer sus trámites.

Las opiniones que a continuación se presentan fueron recopiladas en el área de recepción donde yo me encontraba realizando mis residencias, las cuales fueron opiniones abiertas que los contribuyentes expresaron y posteriormente yo registre en un compilado en Word, en este compilado no se colocaron los nombres de las personas dado que es información confidencial, y únicamente se tomaron sus opiniones para evaluar las principales dificultades a las que se enfrentan los contribuyentes para realizar estos trámites.

- 1) Una contribuyente de aproximadamente 40 años comento: *“No puedo acceder con mi e. Firma electrónica porque me dice que no tengo los privilegios para acceder “.*
- 2) Otro contribuyente de 20 años comentó: *“Estaba actualizando mis obligaciones, pero la página no me dejaba avanzar, decía que esperara, tuve que hacerlo varias veces y no me lo permitió”.*
- 3) Una señora de 40 años expresó: *“Quiero reanudar mis actividades para poder reabrir mi tienda de abarrotes, pero en la página no lo puedo hacer y ya lo he intentado varias veces”.*
- 4) Un señor de 38 años dijo: *“Al intentar actualizar mi domicilio la página se quedó en blanco, reinicie mi computadora y después de aproximadamente 5 intentos lo logre, les recomiendo que arreglen su sistema”.*

- 5) *Una señorita de 20 años dijo: “No puedo actualizar mi actividad porque la página se queda congelada y no me permite continuar, lo he intentado demasiadas veces”.*
- 6) *Un Contribuyente de aproximadamente 60 años dijo: “Se me dificulta hacer mi actualización de actividad a jubilado ya que al intentar acceder me dice que mi RFC y contraseña son incorrectos”.*
- 7) *Una señorita de 25 años expresó: “En la página no puedo actualizar ni mi domicilio ni mi estatus ya que la pagina me dice que no tengo los permisos para acceder a esos servicios”.*
- 8) *Un joven de 23 años aproximadamente comento: “Al estar realizando mi actualización de obligaciones la página me redirecciono varias veces y solo se quedaba en blanco o me marcaba error, por lo que no pude concluir mi tramite y necesito que me den otras opciones para poder hacer mi actualización”.*
- 9) *Un señor de 70 años dijo: “Para mí, que ya soy grande se me dificulta mucho hacer mi cambio de domicilio, sin embargo, sé que es mi obligación hacerlo, además no sé cómo usar la e. firma, quisiera pedirles que me apoyen a hacer mi cambio de domicilio”.*
- 10) *Una señora de 43 años comento:” La página se traba mucho y no me permite hacer mi actualización de régimen”.*
- 11) *Otro contribuyente de aproximadamente 40 años expresó: “A mí también se me dificulto hacer mi cambio de domicilio por que la pagina se quedó en blanco y ya no avanzó”.*
- 12) *Una contribuyente de unos 30 años dijo: “Al realizar mi tramite de actualización de régimen, la página se quedó en blanco y al reiniciarla me decía que había un error y que esperara”*
- 13) *Una señora de 58 años dijo: “He intentado varias veces actualizar mi domicilio y actividad, pero a pesar de que ya eliminé cookies y reinicié mi computadora aun me marca error de página y después se queda en blanco”*

14) Otra contribuyente de 35 años aproximadamente dijo: *“Los instructivos que nos proporcionan ya no son compatibles con la página y hay algunos apartados distintos”*

15) Un joven de 28 años dijo: *“Ya intenté actualizar mis obligaciones varias veces, pero me dice que no puedo realizar mi trámite en ese momento, quisiera saber si, ¿es necesario cambiar mi domicilio fiscal al actual antes de actualizar mis obligaciones?”*

Agrupación de los principales problemas en los trámites de actualización de domicilio y estatus fiscal.

Como resultado del diagnóstico en el que se recopilaron opiniones de los contribuyentes sobre los principales problemas en los trámites de actualización domicilio y estatus fiscal que encontraron para poder realizar sus respectivas actualizaciones se realizó la siguiente agrupación dividida por el **tipo de problema**, **descripción del problema**, **evidencias** que en este caso fueron el número de casos en los que se presentaba el mismo problema y las **consecuencias** para los contribuyentes.

Problema	Descripción del problema	Evidencias	Consecuencias para los contribuyentes
Fallas técnicas y errores de pagina	Entre las fallas técnicas se encontró que se congela la página, se queda en blanco o lanza errores al realizar los trámites.	Casos 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13.	Les impide concluir trámites, además genera frustración y pérdida de tiempo.
Accesos restringidos y errores de autenticación	El sistema niega acceso a trámites por "falta de permisos" o privilegios. Además, hay dificultades para ingresar con RFC y	Casos 1,6,7.	Inhabilita completamente la posibilidad de actualizar información y obstaculiza el inicio del trámite lo cual puede generar incertidumbre sobre el estado.

	contraseña o con e. Firma.		
Instructivos desactualizados	Guías o instructivos no coinciden con el diseño actual de la página.	Caso 14.	Confunde a los usuarios; puede llevar a errores durante el trámite.
Limitantes en la interfaz	La página no permite avanzar en el trámite, aunque los datos sean correctos. Algunos usuarios reportan que no pueden realizar su trámite, aunque debería estar habilitado.	Casos 2,3,5,8,15.	Este tipo de limitantes, inmoviliza el proceso y genera dudas sobre requisitos ocultos. Además, esta situación da percepción de ineficiencia del servicio incumplimiento de obligaciones fiscales.
Barreras tecnológicas para adultos mayores	Personas adultas mayores tienen dificultades para navegar o comprender el proceso.	Caso 9.	Aumenta la exclusión digital y dependencia de terceros.

Evaluación del nivel de accesibilidad e inclusión del portal digital para diferentes perfiles de contribuyentes, incluyendo aquellos con limitaciones tecnológicas o funcionales.

A continuación, se presenta la evaluación realizada para calificar la accesibilidad e inclusión dentro del portal del SAT, la cual está dividida en tres ejes fundamentales que integran los principales problemas detectados en este análisis. Esta evaluación será calificada bajo los siguientes 4 criterios de evaluación que van de menor a mayor en una escala de 1 a 4.

Criterios de evaluación:

1: Deficiente

2: Regular

3: Bueno

4: Excelente

Evaluación del nivel de accesibilidad e inclusión del portal digital para diferentes perfiles de contribuyentes incluyendo aquellos con limitaciones tecnológicas o funcionales.

Perfil de contribuyente	Aspecto a evaluar	Descripción de la experiencia	Calificación (1-4)	Justificación
Adultos mayores	Accesibilidad general y lenguaje e interfaz comprensible.	Dificultades para entender el proceso, usar la e. Firma o navegar por el portal.	2	Los testimonios, muestran la problemática a la que se enfrentan los contribuyentes de este grupo, lo que impide que sean independientes y hagan sus trámites solos.
Personas con conocimientos digitales limitados	Guías e instrucciones y claridad en los mensajes de error.	Los instructivos están desactualizados o no coinciden con la versión del portal, lo cual genera confusión y errores. Además, los mensajes de error no explican de forma clara el problema y	1	Las opiniones expresadas muestran que algunos contribuyentes al no ver resultados y sentirse desorientados prefieren

		para quienes no están relacionados con el ámbito fiscal es muy difícil comprender lo que significa o que pueden hacer para solventarlo.		abandonar el trámite. En cuanto a los mensajes de error que a veces aparecen al intentar acceder, generan incertidumbre y además hacen que el trámite se vuelva complicado.
Personas con habilidades digitales básicas	Navegación y flujo del trámite; y funcionalidad del portal.	Aunque este tipo de contribuyentes tienen más familiaridad con la tecnología, enfrentan bloqueos, errores del sistema y redireccionamientos que les impiden completar sus trámites.	2	Las opiniones expresadas revelan la frustración que experimentan estos contribuyentes, que al no ver resultados insisten varias veces en la página, lo que indica que, aunque se cuente con las habilidades tecnológicas el sistema llega a tener fallas técnicas.

Puntos totales			5	
----------------	--	--	---	--

Interpretación de los resultados obtenidos en la evaluación:

En el grupo de **adultos mayores** se observó que la accesibilidad e inclusión en general, así como el lenguaje y la interfaz del portal representan un desafío significativo, este grupo enfrenta dificultades para comprender los procedimientos, utilizar la e. Firma o desplazarse dentro del portal, **por lo que a este grupo se le dieron 2 puntos en la evaluación lo que representa un nivel de accesibilidad e inclusión digital regular.**

Por otro lado, en el grupo de **personas con conocimientos digitales limitados** se observó que su principal problema radica en la falta de guías e instructivos actualizados, los cuales muchas veces no corresponden a la versión vigente del portal. A ello se suma la poca claridad de los mensajes de error, que, en lugar de orientar al contribuyente, generan mayor incertidumbre, **por lo que a este grupo se le dio 1 punto en la evaluación lo que representa un nivel de accesibilidad e inclusión digital deficiente.**

Y respecto al grupo de **personas con habilidades digitales básicas**, se observó que, si bien poseen mayor familiaridad con la tecnología, la navegación, el flujo del trámite y la funcionalidad del portal no resultan plenamente satisfactorios; este grupo reporta bloqueos, errores del sistema y redireccionamientos que impiden concluir los procesos de manera adecuada pues a pesar de sus intentos constantes se enfrentan a fallas técnicas que dificultan la finalización de sus trámites; **por lo que a este grupo se le dieron 2 puntos en la evaluación lo que representa un nivel de accesibilidad e inclusión digital regular.**

Finalmente, como resultado de la presente evaluación sumaron 5 puntos de 12 que debían dar lo que equivale a un nivel de accesibilidad e inclusión del 41.7% lo que revela una brecha significativa entre el diseño actual del portal y las necesidades de los tres perfiles de contribuyentes con especial énfasis en los adultos mayores y personas con conocimientos tecnológicos limitados, estas limitaciones afectan

directamente la capacidad de muchos contribuyentes para realizar sus actualizaciones y cumplir con sus obligaciones fiscales de forma autónoma y eficiente.

Conclusiones

Como resultado del Diagnóstico Integral de la Calidad del Servicio Digital en Trámites de Actualización De Domicilio o Estatus Fiscal en el SAT se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Por una parte, como resultado de la exploración personal dentro del portal del SAT se observó que existen limitantes para poder acceder al apartado de actualización de actividades económicas y actualización del domicilio fiscal dentro del portal, ya que la pagina me redireccionó varias veces y tuve que realizar más de dos intentos hasta lograr acceder por lo que se tuvieron que realizar varios intentos para realizar dichas actualizaciones, además se detectó que los instructivos proporcionados por el SAT ya no coinciden con el portal actual lo que dificulta realizar dichos tramites de forma personal y esto llega a repercutir directamente en los tramites que deben realizar los contribuyentes en otras instituciones u organizaciones, ya que muchas veces es necesario ya tener estas actualizaciones para poder realizar los demás trámites.

Por otro lado, la evaluación realizada evidencia que la accesibilidad e inclusión digital del portal del SAT presenta deficiencias significativas para distintos perfiles de contribuyentes. Los adultos mayores y las personas con conocimientos digitales limitados son los grupos más afectados, al enfrentar dificultades con la comprensión de los procesos, el uso de la e. Firma, la falta de guías actualizadas y mensajes de error poco claros. Incluso aquellos con habilidades digitales básicas encuentran obstáculos derivados de fallas técnicas, bloqueos y redireccionamientos que dificultan la finalización de sus trámites.

En conjunto, los tres grupos obtuvieron una calificación de 5 sobre 12 posibles, lo que equivale al 41.7%, esto refleja un nivel bajo de accesibilidad e inclusión digital. este resultado pone en manifiesto estas limitaciones afectan directamente la

capacidad de muchos contribuyentes para realizar sus actualizaciones y cumplir con sus obligaciones fiscales de forma autónoma y eficiente.

Mapeo de puntos críticos

Con base en el Diagnóstico Integral de la Calidad del Servicio Digital en Trámites de Actualización De Domicilio o Estatus Fiscal en el SAT, se realizó un mapeo de puntos críticos en el que se identificaron los principales problemas a los que se enfrentan los contribuyentes al realizar sus trámites de actualización.

A continuación, se presenta el mapeo de los principales puntos críticos identificados en los procedimientos de los trámites de actualización previamente mencionados. En la tabla se asigna un nivel de criticidad a cada problema con base en la frecuencia con la que se presentó en los casos analizados. Para ello, se establecieron tres niveles de evaluación: bajo, medio y alto.

Categoría del problema	Descripción	Frecuencia (casos)	Impacto para el usuario	Nivel de criticidad
Fallas técnicas y errores de página	Congelamientos, pantalla en blanco, errores técnicos que detienen el trámite.	9 casos	Impide concluir trámites; genera frustración y pérdida de tiempo.	Alta
Accesos restringidos y errores de autenticación	Problemas con permisos, privilegios o autenticación con RFC y contraseña o con e. Firma.	3 casos	Impide ingresar al sistema de inmediato; y causa incertidumbre.	Alta
Instructivos desactualizados	Guías oficiales no coinciden con el portal actual.	1 caso	Genera confusión; puede provocar	Media

			errores durante el proceso.	
Limitantes en la interfaz	El sistema no permite avanzar, aunque los datos sean correctos.	5 casos	Bloquea el avance del trámite y genera percepción de ineficiencia.	Alta
Barreras tecnológicas para adultos mayores	Dificultad para navegar, entender procesos o usar la e. Firma.	1 caso	Aumenta la exclusión digital y la dependencia de terceros.	Alta

Con base en el mapeo realizado, se identificaron los puntos críticos más relevantes que afectan la calidad del servicio digital en los trámites de actualización de domicilio fiscal y obligaciones.

Los niveles más altos de criticidad se concentran en cuatro áreas clave:

- 1. Fallas técnicas recurrentes en la plataforma.**
- 2. Restricciones de acceso o errores de autenticación.**
- 3. Limitaciones en la interfaz que impiden avanzar en el trámite.**
- 4. Barreras tecnológicas que afectan de forma particular a personas adultas mayores.**

Estos problemas no solo impiden la conclusión del trámite, sino que también generan frustración, pérdida de tiempo y desconfianza en el sistema.

Por otra parte, si bien los instructivos desactualizados se reportaron con menor frecuencia, es clave actualizarlos para que sean compatibles con el nuevo portal, dado que generan confusión entre los usuarios que tienen pocos conocimientos digitales y esto a su vez puede ser causa de otros errores durante la navegación.

Propuestas para la mejora de la calidad en los servicios de actualización de domicilio y estatus fiscal.

A continuación, se presenta una tabla en la que se explica de forma breve como fue que se resolvió cada uno de los puntos críticos identificados en el análisis Diagnóstico Integral de la Calidad del Servicio Digital en Trámites de Actualización De Domicilio o Estatus Fiscal en el SAT.

Puntos críticos identificados.	Descripción	Grupo afectado	Propuesta para la resolución del problema
▪ Fallas técnicas y errores de página. ▪ Accesos restringidos y errores de autenticación. ▪ Instructivos desactualizados. ▪ Limitantes en la interfaz. ▪ Barreras tecnológicas para adultos mayores	▪ Congelamientos, pantalla en blanco, errores técnicos que detienen el trámite. ▪ Problemas con permisos, privilegios o autenticación con RFC y contraseña o con e. Firma. ▪ Instructivos oficiales que no coinciden con el portal actual ▪ El sistema no permite avanzar, aunque los datos sean correctos.	▪ Personas con conocimientos digitales limitados. ▪ Personas con habilidades digitales básicas. ▪ Adultos mayores	Se desarrollaron dos guías interactivas para los trámites de actualización de domicilio fiscal y actualización de obligaciones fiscales con el fin de resolver estas problemáticas. Dichas guías contienen una estructura visual y amigable, adaptada a distintos niveles de experiencia digital. Instrucciones detalladas de cada fase del trámite, desde el ingreso al portal hasta la obtención del acuse. Capturas de pantalla actualizadas del nuevo sistema, para facilitar la

	▪ Dificultad para navegar, entender procesos o usar la e. Firma.		comprensión de la interfaz y Un apartado de preguntas frecuentes y un glosario con términos fiscales. Adicional a ello se propone el desarrollo de una campaña de educación fiscal para que los contribuyentes sin importar el grupo al que pertenezcan puedan obtener conocimientos básicos para cumplir con sus obligaciones fiscales.
--	--	--	---

- **Desarrollo de guías interactivas para los tramites de actualización de domicilio fiscal y actualización de obligaciones fiscales.**

Como parte de la mejora de la calidad en los servicios de actualización de domicilio y actualización de obligaciones fiscales se propone el desarrollo de guías interactivas en PDF enfocadas en los tramites de actualización de domicilio fiscal y actualización de obligaciones, dentro del nuevo portal del SAT.

Estas guías tienen como objetivo brindar acompañamiento claro y accesible a los contribuyentes, mediante explicaciones paso a paso sobre cómo realizar cada tramite dentro del portal web, y un apartado especial donde se coloquen recomendaciones adicionales en caso de que se presente alguna de las eventualidades frecuentes encontradas en el “Mapeo de puntos críticos realizado en base al Diagnóstico Integral de la Calidad del Servicio Digital en Tramites de Actualización De Domicilio o Estatus Fiscal en el SAT”, ofreciendo a los usuarios confianza y herramientas que les permitan sentirse seguros durante sus trámites.

Cada guía contemplará:

- Una estructura visual y amigable, adaptada a distintos niveles de experiencia digital.
- Instrucciones detalladas de cada fase del trámite, desde el ingreso al portal hasta la obtención del acuse.
- Capturas de pantalla actualizadas del nuevo sistema, para facilitar la comprensión de la interfaz.
- Un apartado de preguntas frecuentes y un glosario con términos fiscales.

Estas guías no solo facilitarán el cumplimiento de obligaciones fiscales, sino que también contribuirán a reducir la frustración, la incertidumbre y la dependencia de terceros, promoviendo una cultura de mayor autonomía digital y confianza en el uso de los servicios electrónicos del SAT.

- **Propuesta de una campaña de educación fiscal.**

Campaña de educación fiscal

“Conocimientos básicos para cumplir con tus obligaciones fiscales”

En busca de brindar a las contribuyentes herramientas para que cumplan con sus obligaciones fiscales, se propone una campaña educativa orientada a informar y capacitar a los contribuyentes sobre sus principales obligaciones fiscales, con énfasis en los trámites más comunes y esenciales dentro del sistema tributario.

Esta iniciativa busca responder a la necesidad de brindar información clara, accesible y útil, especialmente a quienes enfrentan dificultades para comprender o ejecutar procedimientos fiscales digitales, así como a nuevos contribuyentes que requieren una guía inicial.

Objetivo general

Promover el conocimiento y cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales entre los contribuyentes, a través de una campaña educativa que aborde los trámites básicos, los regímenes fiscales y el uso de servicios digitales del SAT.

Componentes Clave De La Campaña

La campaña explicará de forma sencilla las obligaciones que todo contribuyente debe conocer y cumplir, tales como:

- La inscripción y actualización en el RFC.
- La actualización del domicilio fiscal y del estatus fiscal.
- La activación de Buzón Tributario y actualización de medios de contacto.
- Consulta y descarga de la Constancia de Situación Fiscal.
- Consulta y descarga de la Opinión de Cumplimiento (32- D).
- Declaraciones periódicas (anuales y provisionales).
- La emisión y validación de facturas electrónicas (CFDI).
- Consulta, cancelación y recuperación de facturas electrónicas (CFDI).
- Acceso y consulta dentro del visor de comprobantes de nómina.

La educación fiscal es un pilar fundamental para lograr un sistema tributario más justo, transparente y participativo. Esta campaña representa una oportunidad para acercar al SAT con un enfoque humano y pedagógico, que empodere a los contribuyentes, promueva el cumplimiento voluntario y reduzca las barreras de acceso a la información y los servicios digitales.

Desarrollo de guías interactivas para los tramites de actualización de obligaciones fiscales y estatus fiscal

Como parte de las actividades que se realizaron en busca de la mejora de la experiencia de los contribuyentes en el SAT se elaboraron las siguientes guías interactivas en PDF, enfocadas en los tramites de actualización de domicilio fiscal y actualización de obligaciones, dentro del nuevo portal del SAT.

Guía para presentar el Aviso De Actualización De Domicilio Fiscal.

https://drive.google.com/file/d/1Vso77J56MYLfNRTloRfV-1CY5q_vd3dR/view?usp=sharing

Guía para el trámite de Actualización De Actividades Económicas Y Obligaciones Fiscales Por Internet.

https://drive.google.com/file/d/1ov975YzUvQAVCEbtqzjDy7CAFS9DRrY_/view?usp=sharing

GUÍA PARA PRESENTAR EL AVISO DE ACTUALIZACIÓN DE DOMICILIO FISCAL

**Lo que necesita saber para actualizar
su domicilio fiscal sin
complicaciones.**

Índice

Introducción	3
¿Qué es el Domicilio Fiscal?	4
¿Cuándo debe de presentarse el aviso de Cambio de Domicilio Fiscal?	4
Importancia de actualizar el Domicilio Fiscal.....	5
Requisitos para realizar el trámite.....	6
Paso a paso para realizar la actualización del domicilio fiscal.....	7
Preguntas frecuentes	12
Glosario	13

Introducción

El domicilio fiscal es mucho más que una simple dirección; representa el vínculo oficial entre el contribuyente y la autoridad fiscal. Es el lugar donde se reciben notificaciones importantes, se mantiene el control de las obligaciones fiscales y, en muchos casos, se determinan aspectos legales y administrativos de la actividad económica.

Mantenerlo actualizado es fundamental para garantizar que la comunicación con el Servicio de Administración Tributaria (SAT) sea efectiva y para evitar sanciones, bloqueos o contratiempos en la operación de su negocio o en su situación fiscal personal.

En esta guía encontrará información clave para comprender qué es el domicilio fiscal, cuándo debe presentarse el aviso de cambio, la importancia de mantenerlo vigente, los requisitos necesarios para realizar el trámite, y un paso a paso claro para actualizarlo correctamente. También se incluyen respuestas a las preguntas más frecuentes, de manera que cualquier contribuyente pueda realizar este procedimiento con seguridad y confianza.

¿Qué es el Domicilio Fiscal?

Según lo establecido en el artículo 10 del CFF, el domicilio fiscal es el lugar legalmente registrado ante la autoridad fiscal donde una persona física o moral establece su localización oficial para efectos fiscales. Este domicilio es el punto de referencia en el que el SAT y otras autoridades competentes realizan notificaciones, comunicaciones y verificaciones relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

En el caso de personas físicas, normalmente corresponde a su casa habitación o al lugar principal donde desarrollan sus actividades económicas.

El registro del domicilio fiscal dentro del RFC contiene lo siguiente:

Código postal, municipio, localidad, estado, calles principales y descripción del domicilio (características del domicilio como fachada o tipo de construcción); además de dos medios de contacto (número telefónico y correo electrónico activo).

¿Cuándo debe de presentarse el aviso de Cambio de Domicilio Fiscal?

De conformidad con el artículo 27 apartado B, fracción III del CFF, Artículo 29, fracción IV y 30 fracción III del RCFF; las personas físicas deben presentar el aviso de cambio de domicilio fiscal dentro de los diez días siguientes a aquel en que ocurra el cambio.

Importancia de actualizar el Domicilio Fiscal

El domicilio fiscal no es solo una dirección física; representa el punto de contacto oficial entre el contribuyente y la autoridad fiscal. Su correcta actualización es esencial, ya que a través de este se reciben notificaciones relevantes, se establece el control de las obligaciones fiscales y, en muchos casos, se definen aspectos legales y administrativos relacionados con la actividad económica.

Asimismo, en caso de que el contribuyente necesite realizar solicitudes, aclaraciones o trámites específicos, las respuestas oficiales serán enviadas a este mismo domicilio. Mantenerlo vigente también contribuye a la protección de sus derechos laborales y de seguridad social, asegurando que las comunicaciones y gestiones se desarrollen de forma efectiva y conforme a la ley.

Requisitos para realizar el trámite

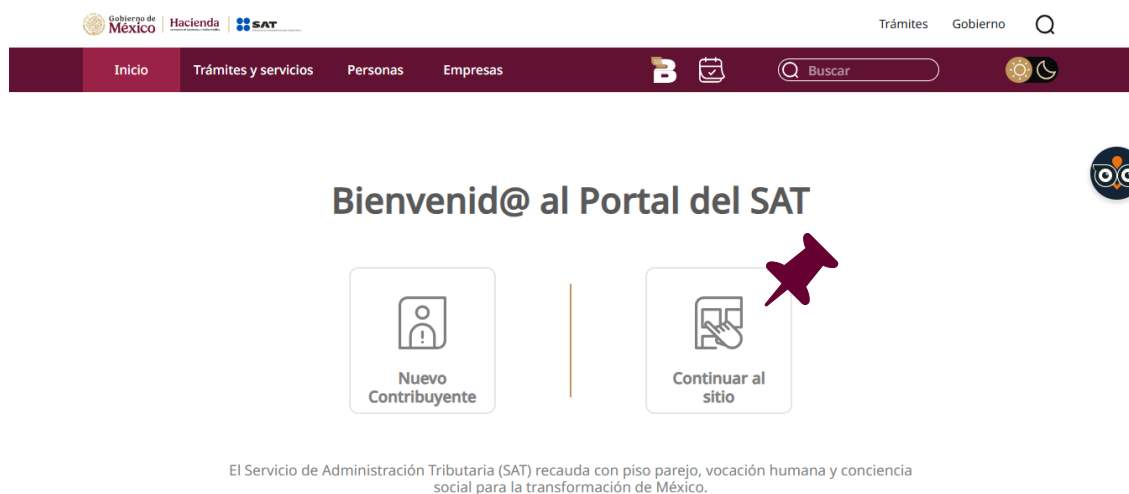
Contar con contraseña o e. firma activas.

Buzón tributario activo.

Comprobante de domicilio actualizado donde aparezca el domicilio actual.

Paso a paso para realizar la actualización del domicilio fiscal

1. Acceda a sat.gob.mx.



2. Ingrese en el apartado de “trámites y servicios” y seleccione la sección de RFC personas.



3. De clic en el apartado “Realiza tu cambio de domicilio”

Inscripción y avisos al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para Personas

El RFC, es una clave alfanumérica que identifica a cada contribuyente ante la autoridad fiscal.

Puedes llevar a cabo los trámites principales del RFC para personas físicas: inscribirte, cambiar, actualizar o corregir tus datos, suspender o reanudar actividades, o cancelar tu RFC.

Inicia el trámite

Inscríbete en el RFC	Actualiza tu actividad económica y obligaciones	Realiza tu cambio de domicilio	Corrección o cambio de nombre	Suspende actividades	Reanuda actividades	Cancelación de tu RFC
----------------------	---	--------------------------------	-------------------------------	----------------------	---------------------	-----------------------

> Información adicional

> Fundamento legal

Inicia el trámite

Inscríbete en el RFC	Actualiza tu actividad económica y obligaciones	Realiza tu cambio de domicilio	Corrección o cambio de nombre	Suspende actividades	Reanuda actividades	Cancelación de tu RFC
----------------------	---	--------------------------------	-------------------------------	----------------------	---------------------	-----------------------



En línea

Requisitos:

- e.firma vigente.

Pasos a seguir:

1. Ingresa al Aviso de cambio de domicilio fiscal [🔗](#).
2. Llena los campos solicitados.
3. Registra los datos del domicilio fiscal.
4. Revisa que la información de los campos sea correcta, confírmalo e ingresa los datos de tu e.firma para concluir la solicitud.
5. Guarda el acuse de movimientos de actualización.

En caso que requieras más información, consulta la Guía para presentar el Aviso de cambio de domicilio fiscal a través del Portal del SAT [🔗](#).

4. Ingrese con su colocando su contraseña o los archivos de su E. Firma.

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos

Acceso por contraseña

RFC:

Contraseña:

e.firma portable:

Captcha: 

5. Elija la fecha en la que desea realizar el cambio.

Si el trámite lo estás realizando a nombre de otra persona (en representación), ingresa tu Clave del RFC.

RFC:
CURP:

Nombre(s):
Primer apellido:
Segundo apellido:
Estado:

Fecha:


actualización de actividades y obligaciones fiscales.

6. Coloque los datos de su domicilio actual

comenzando con el Código Postal, al dar clic fuera del cuadro, el sistema te mostrará la Entidad Federativa, el Municipio o Demarcación Territorial y la colonia. Si éstos no son correctos, puedes cambiarlos en la lista respectiva. Si desconoces tu código postal, selecciona Entidad Federativa, Municipio o Demarcación Territorial y demás datos de tu domicilio del listado desplegable. Si no conoces la localidad, elige la colonia. Por último, captura tu correo electrónico y en su caso teléfono"

Tipo domicilio*: DOMICILIO FISCAL	Código postal*: 	Entidad Federativa*:
Municipio o Demarcación Territorial*: 	Localidad*: 	Colonia*:
Tipo de calle*: 	Calle* : 	Número exterior* :
Número interior*: 	Entre calle* : 	Y calle* :
Características del domicilio*: 		Tipo inmueble*:
Referencias adicionales* : 		

7.Confirme su información

Paso 1. Datos de representante legal | Paso 2. Datos de ubicación | Paso 3. Vista preliminar

Aviso de actualización

Aviso
▲ Ha concluido con la captura de la información imprímala para su revisión.
Confirmar

Fecha de emisión	

Datos de identificación del contribuyente	Tipo de movimiento
RFC:	Nombre del trámite: Cambio de Domicilio
CURP:	Fecha de movimiento:
Nombre(s):	
Primer apellido:	
Segundo apellido:	

Datos de ubicación

8. Para finalizar el trámite coloque los archivos de su e. Firma y concluya el trámite.

Paso 1. Datos de representante legal Paso 2. Datos de ubicación Paso 3. Vista preliminar Paso 4. Firma Electrónica

Firma Electrónica

RFC
SAPA021205152

Contraseña de llave privada

Llave privada (*.key)

Certificado (*.cer)

9. Verifique por medio de el “acuse de Actualización de obligaciones fiscales” o en su caso en la “Constancia de Situación fiscal” que realmente se haya realizado el cambio de forma correcta.

Para poder descargar su Constancia de Situación Fiscal ingrese al apartado de **“más trámites y servicios”** seguido del apartado de **“Constancias, devoluciones y compensaciones”**, en la sección de **“Constancia de Situación Fiscal”**.

Trámites y servicios

Comercio exterior	Contribuyentes autorizados	Grandes contribuyentes	Herramientas de	Tabacos y bebidas	Constancias, devoluciones	Actividades de riesgo o
Opinión del cumplimiento	Notificaciones	Devoluciones y compensaciones	Participación de los trabajadores en las utilidades	Constancia de residencia	Constancia de Situación Fiscal	

Preguntas frecuentes

¿Qué hago si me marca error o la página se congela?

Este es un problema común; se le sugiere:

- Intentar desde otro navegador (Chrome, Firefox, o Microsoft Edge).
- Borrar cookies y archivos temporales.
- Si el problema persiste reinicie el equipo de cómputo y vuelva a intentarlo.

¿Y si no tengo computadora o no puedo hacerlo en línea?

Puede realizar este trámite de forma presencial, solicitando una cita en cualquier oficina del SAT para el servicio de “Cambio de domicilio”.

Para ello, entre a [citas.sat.gob.mx](https:// citas.sat.gob.mx) y elija la opción “Cambio de domicilio”.

¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse el cambio de domicilio fiscal?

El cambio es inmediato si se realiza correctamente en línea. Si se hace en oficinas, puede tardar un poco más dependiendo del caso.

¿Existe apoyo para personas adultas mayores?

Claro, puede acudir a cualquier módulo del SAT llevando su e. Firma o su comprobante de domicilio original actualizado acompañados de su identificación para que personal del SAT pueda brindarle el apoyo.

Glosario

Registro Federal de Contribuyentes (RFC): Es una clave de carácter fiscal, única e irrepetible, que permite identificar al titular, su edad y fecha de nacimiento en el caso de personas físicas con 13 caracteres y personas morales con 12

Código Fiscal de la Federación (CFF): Es un conjunto de leyes que regulan la relación entre los contribuyentes y el Estado en materia fiscal en México. Su objetivo principal es establecer las reglas para la recaudación de impuestos, el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de personas físicas y morales, y la protección de los derechos de los contribuyentes.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF): Es un conjunto de normas que detallan la aplicación y ejecución de las disposiciones contenidas en el Código Fiscal de la Federación (CFF). En esencia, el RCFF especifica los procedimientos, plazos, formularios y demás aspectos prácticos necesarios para cumplir con las obligaciones fiscales establecidas en el CFF.

E. firma: Es un conjunto de 3 archivos en los que van contenidos los datos fiscales del titular, que funcionan como una firma electrónica segura y confiable para realizar trámites y operaciones en línea ante el gobierno mexicano.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



GUÍA PARA EL TRÁMITE DE ACTUALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y OBLIGACIONES FISCALES POR INTERNET

**Lo que necesita saber para cumplir
con sus obligaciones fiscales.**

Índice

Introducción	3
¿Qué son las obligaciones fiscales?	4
Regímenes y actividades económicas más comunes:	4
Impuestos más comunes que se deben pagar por tener alguna de las actividades del listado anterior.....	12
¿Quiénes deben actualizar sus actividades económicas y obligaciones?	13
Importancia de actualizar sus actividades económicas y obligaciones fiscales.....	13
¿Cuándo se deben actualizar las actividades económicas y obligaciones fiscales?.....	14
Requisitos antes de iniciar el trámite.....	15
Paso a paso para actualizar las actividades económicas y obligaciones fiscales.....	16
Errores más comunes y como resolverlos:.....	21
Preguntas frecuentes	22
Glosario	24

Introducción

Mantener sus datos y obligaciones fiscales actualizados no solo es un requisito legal, sino también una forma de evitar multas, recargos y problemas que pueden afectar su actividad económica.

En esta guía encontrará, de forma clara y sencilla, qué son las obligaciones fiscales, cómo identificarlas según su régimen, los pasos para actualizarlas en el SAT y cómo resolver los errores más comunes. Todo explicado de manera práctica para que cumpla con sus responsabilidades sin complicaciones y con la seguridad de estar al día con la autoridad fiscal.

¿Qué son las obligaciones fiscales?

Las obligaciones fiscales son los deberes legales y formales que adquieren las personas físicas ante el Estado, con el objetivo de contribuir al sostenimiento del gasto público y al buen funcionamiento del sistema tributario nacional. Estas obligaciones pueden incluir, entre otras, la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), la presentación de declaraciones, el pago de impuestos, la emisión de facturas electrónicas, y la actualización oportuna de datos fiscales. Cumplir con nuestras obligaciones fiscales contribuye al bienestar común y evitar multas y recargos.

Regímenes y actividades económicas más comunes:

Régimen de sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios

El régimen de sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios, está dirigido a las personas físicas que perciben ingresos por la prestación de un servicio personal subordinado.

Las actividades que se incluyen en este régimen son:

Asalariado y Jubilado o pensionado.

Algunos ejemplos de las personas que se encuentran en este régimen son:

- Trabajadores y trabajadoras.
- Personas servidoras públicas.
- Personas que reciben honorarios por la prestación de servicios a un mismo empleador.
- Comisionistas que trabajan para empresas u otras personas.
- Personas jubiladas o pensionadas.

Régimen de personas físicas con Actividades empresariales y profesionales

Este régimen regula a las personas físicas que realizan actividades profesionales, comerciales, industriales, de autotransporte, agrícolas, ganaderas, pesqueras o silvícolas, sin importar el total de los ingresos que perciben.

Los contribuyentes en este régimen deben cumplir con obligaciones específicas, como emitir facturas electrónicas en la versión solicitada por el SAT para cada uno de los servicios prestados y presentar su declaración mensual y anual de impuestos como cualquier empresa.

El tipo de actividades que integran este régimen son:

Tipo de actividades	Ejemplos
Profesionales	Notarías públicas, Servicios de arquitectura, Servicios de consultoría, entre otros.
Educativos	Servicios de profesores particulares, y Servicios de apoyo a la educación, entre otros.
Salud	Consultorios médicos pertenecientes al sector privado, Servicios de enfermería a domicilio, Consultorios dentales del sector privado, Servicios veterinarios para mascotas y ganadería prestados por el sector privado, etcétera.
Apoyo en la construcción	Administración y supervisión de construcción de vivienda, Administración y supervisión de Construcción de inmuebles comerciales, institucionales y de servicios, Administración y supervisión

	de división de terrenos y de construcción de vías de comunicación, entre otros.
Guía de turismo	Guías de turismo que trabajan por cuenta propia.
Otros servicios de apoyo	Servicios de traducción e interpretación, Dirección de corporativos y empresas financieras, servicios de administración de negocios, servicios de preparación de documentos, etcétera.
Apoyo a actividades agropecuarios y forestales	Administración de empresas o negocios agrícolas, Administración de empresas o negocios ganaderos, Administración de empresas o negocios forestales.
Recreativos	Cantantes y grupos musicales, Agentes y representantes de artistas, deportistas y similares, Artistas y técnicos independientes.
Servicios inmobiliarios y de administración de inmuebles	Servicios de administración de inmuebles, Otros servicios relacionados con los servicios inmobiliarios.
Financieros	Asesoría en inversiones, Agentes, ajustadores y gestores de seguros de vida, Agentes ajustadores y gestores de seguros contra riesgos agropecuarios, Agentes, ajustadores y gestores de otros seguros.
Arrendamiento de casa habitación, oficinas y locales	Alquiler de Viviendas amuebladas, Alquiler de Viviendas no amuebladas, Alquiler de salones para fiestas y

	convenciones, Alquiler de oficinas y locales comerciales, etcétera.
Actividades empresariales	Comerciales, industriales, agrícolas, silvícolas o pesqueras.
Ingresos provenientes de inversiones o depósitos del sistema financiero	Ingresos provenientes de: Intereses de cuentas de ahorro, intereses de cuentas de inversión, intereses de depósitos a plazo, Intereses de Instituciones de seguros.
Dividendos	Se dirige a personas a personas que obtienen ingresos por utilidades y dividendos distribuidos por empresas a favor de sus socios o accionistas.
Explotación de obras de tu creación	Artistas y técnicos independientes, Creación de obras artísticas escritas, autorizando a terceros su publicación en periódicos y revistas, que se destinen para su enajenación al público, Reproducción en serie de grabaciones de obras musicales, permitiendo a terceros su publicación, siempre que los bienes que contengan grabaciones se destinen para su enajenación al público, etcétera.
Otros ingresos	Explotación de concesiones, permisos, autorizaciones o contratos, Explotación del subsuelo sujetos a regímenes fiscales preferentes, Explotación del subsuelo, Regalías por uso o goce temporal de patentes y franquicias, etcétera.

Régimen de Actividades Empresariales con ingresos a través de plataformas tecnológicas

Se dirige a las personas que obtienen ingresos por la venta de bienes, prestación de servicios, por proporcionar hospedaje o alojamiento a través de plataformas tecnológicas.

El tipo de actividades que comprende este régimen son:

Tipo de actividades	Ejemplos
Otros Productos y servicios	Comercio de bienes a través de internet, aplicaciones informáticas y similares, Prestación de servicios contratados a través de internet, aplicaciones informáticas y similares y Servicios de entrega de bienes a través de internet.
Otros servicios relacionados con los servicios inmobiliarios	Prestación de servicios de hospedaje a través de internet, aplicaciones informáticas y similares.
Alimentos y bebidas	Servicio de entrega de alimentos preparados a través de internet, aplicaciones informáticas y similares.
Servicios relacionados con el autotransporte	Servicio de transporte terrestre a través de internet, aplicaciones informáticas y similares.

Régimen Simplificado de Confianza (RESICO)

Este régimen está dirigido a personas que realizan actividades empresariales, prestan servicios profesionales, obtienen ingresos por arrendamiento o por actividades agrícolas, pesqueras, ganaderas y silvícolas, que perciben ingresos anuales menores a 3.5 millones de pesos. Su objetivo principal es facilitar el pago de los impuestos, poniendo a disposición de los contribuyentes facilidades administrativas como lo es el cálculo automático de impuestos y tasas mínimas de ISR.

Las actividades que incluye este régimen son:

Tipo de actividades	Ejemplos
Actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas y pesqueras	Cría, cultivo, fomento y cuidado de animales acuáticos, excepto camarones, siembra cultivo y cosecha de maíz de grano, soya, trigo, sorgo, etc., Cría y engorda de bovinos, ovinos, porcinos para venta de su carne, cría y engorda de gallinas ponedoras de huevo para consumo, Actividades forestales como plantación, reforestación y conservación con el propósito de realizar la venta en pie de árboles maderables.
Actividades empresariales	Comerciales, industriales y de servicios.
Arrendamiento de casa habitación, Oficinas y locales	Alquiler de viviendas amuebladas, Alquileres de oficinas y locales comerciales y Alquiler de otros inmuebles.

Prestación de servicios profesionales de manera independiente	Profesores del sector privado, Profesionales que trabajan por honorarios, entre otros.
Profesionales	Bufetes jurídicos, Servicios de consultoría, Servicios relacionados con la contabilidad, etcétera.
Educativos	Servicios de Profesores particulares, Servicios de apoyo a la educación.
Salud	Consultorios médicos pertenecientes al sector privado, Servicios de enfermería a domicilio, Consultorios dentales del sector privado, Servicios veterinarios para mascotas y ganadería prestados por el sector privado, etcétera.
Apoyo a la construcción	Administración y supervisión de construcción de vivienda, Administración y supervisión de Construcción de inmuebles comerciales, institucionales y de servicios, Administración y supervisión de división de terrenos y de construcción de vías de comunicación, entre otros.
Guía de turismo	Guías de turismo que trabajan por cuenta propia.
Otros servicios de apoyo	Servicios de traducción e interpretación, Dirección de corporativos y empresas financieras, servicios de administración de negocios, servicios de preparación de documentos, etcétera.

Apoyo a actividades agropecuarios y forestales	Administración de empresas o negocios agrícolas, Administración de empresas o negocios ganaderos, Administración de empresas o negocios forestales.
Recreativos	Cantantes y grupos musicales, Agentes y representantes de artistas, deportistas y similares, Artistas y técnicos independientes.
Servicios inmobiliarios y de administración de inmuebles	Servicios de administración de inmuebles, Otros servicios relacionados con los servicios inmobiliarios.
Financieros	Asesoría en inversiones, Agentes, ajustadores y gestores de seguros de vida, Agentes ajustadores y gestores de seguros contra riesgos agropecuarios, Agentes, ajustadores y gestores de otros seguros.

Impuestos más comunes que se deben pagar por tener alguna de las actividades del listado anterior.

Nombre	Definición
Impuesto Sobre la Renta (ISR)	El ISR es una carga fiscal directa que se aplica a los ingresos que incrementan el patrimonio de un contribuyente y al igual que otros impuestos públicos, se utiliza para financiar una gran variedad de servicios públicos que benefician a toda la sociedad.
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	El IVA es un impuesto que se cobra por el consumo final de productos y servicios. Este valor agregado se aplica tanto para compras nacionales como internacionales y en México corresponde al 16% del valor de los bienes adquiridos, mientras que en estados fronterizos la tasa del IVA es del 8%.
Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios (IEPS)	Es el impuesto que se paga por la producción, venta o importación de gasolinas, alcoholes, cerveza, tabacos, bebidas energizantes y saborizadas, plaguicidas, comida chatarra, prestación de servicios como agencias o comisiones, entre otros. La tasa de impuesto será calculada de acuerdo con la actividad.

¿Quiénes deben actualizar sus actividades económicas y obligaciones?

Las personas físicas que hayan hecho cambios en sus actividades económicas y obligaciones fiscales, están obligadas a proporcionar en el Registro Federal de Contribuyentes información relacionada con su situación fiscal, y a presentar los avisos correspondientes al tipo de actualización que hayan realizado, de conformidad con el artículo 27, apartado B, fracción III del CFF y artículo 29 del RCFF.

Importancia de actualizar sus actividades económicas y obligaciones fiscales

Mantener su información fiscal actualizada, le facilitará el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, evitando requerimientos y multas innecesarias, además de adquirir algunos beneficios como lo son:

Aplicar a exenciones de impuestos.

Acceso a derechos laborales y de seguridad social.

Tener la posibilidad de recuperar saldo a favor en la declaración anual de ISR.

Acreditar la realización de actividades formales.

A obtener las prestaciones de ley en caso de laborar en una empresa bajo el Régimen de sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios.

Hacer uso de las herramientas fiscales que pone a su disposición el SAT, (E. Firma, servicio de facturación, Sellos Digitales y opinión de cumplimiento en sentido positivo) sin algún tipo de impedimento.

¿Cuándo se deben actualizar las actividades económicas y obligaciones fiscales?

El aviso de actualización actividades económicas y obligaciones **debe ser presentado dentro del mes siguiente a aquél en que se actualice el supuesto jurídico o el hecho que lo motive, tal y como lo es elegir una opción de tributación diferente a la que viene aplicando**, que dé lugar a un cambio de obligaciones fiscales.

Lo antes mencionado tiene fundamento en los artículos 27 inciso B, fracción II del Código Fiscal de la Federación, 29, párrafos primero, fracción VII y penúltimo, 30, fracción V, del Reglamento del Código Fiscal de la Federación, en relación con la ficha de trámite 71/CFF “Aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones.” del Anexo 1-A de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.

De igual forma de acuerdo con lo establecido en la fracción VII, apartado D, del artículo 27 del Código Fiscal de la Federación, **cuando un aviso sea presentado fuera del plazo establecido, sus efectos se considerarán a partir de la fecha en que efectivamente se presente.**

Por lo que a fin de cumplir con sus obligaciones fiscales y evitar posibles sanciones en términos de lo dispuesto en el Código Fiscal de la Federación se le recomienda mantener su situación fiscal actualizada presentando los avisos de actualización de actividades económicas y obligaciones, en tiempo y forma.

Requisitos antes de iniciar el trámite

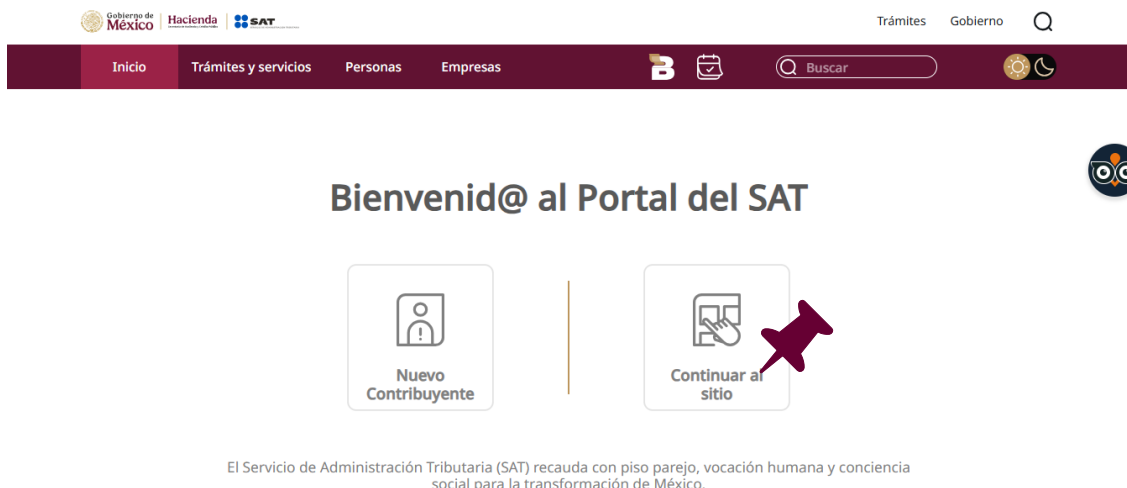
Para poder realizar su trámite de actualización de actividades económicas y obligaciones fiscales es necesario contar con lo siguiente:

- Domicilio fiscal actualizado en su constancia de situación fiscal.
- E. firma o contraseña activas.

Tener a la mano el código de la actividad y régimen o el nombre específico de la actividad.

Paso a paso para actualizar las actividades económicas y obligaciones fiscales

1. Ingrese a sat.gob.mx.



2. Acceda en el apartado de “trámites y servicios” y seleccione la sección de RFC personas.



3. De clic en “Actualiza tu actividad económica y obligaciones”

Inscripción y avisos al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para Personas

El RFC, es una clave alfanumérica que identifica a cada contribuyente ante la autoridad fiscal.

Puedes llevar a cabo los trámites principales del RFC para personas físicas: inscribirte, cambiar, actualizar o corregir tus datos, suspender o reanudar actividades, o cancelar tu RFC.

Inicia el trámite

Inscríbete en el RFC	Actualiza tu actividad económica y obligaciones	Realiza tu cambio de domicilio	Corrección o cambio de nombre	Suspende actividades	Reanuda actividades	Cancelación de tu RFC
----------------------	--	--------------------------------	-------------------------------	----------------------	---------------------	-----------------------

> Información adicional

> Fundamento legal

Inscríbete en el RFC	Actualiza tu actividad económica y obligaciones	Realiza tu cambio de domicilio	Corrección o cambio de nombre	Suspende actividades	Reanuda actividades	Cancelación de tu RFC
 En línea Requisitos - Contraseña o e.firma vigente. Pasos a seguir: - Ingresa al Aviso de actualización de obligaciones [link]. - Llena los campos solicitados. - Selecciona el tipo de ingreso y actividad económica que realizas. - Revisa que la información del cuestionario sea correcta, confírmalo y guarda el acuse. En caso que necesites más información, consulta la Guía para presentar en línea tu aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones [link]  Presencial Requisitos para ser atendido en las oficinas del SAT: - Registra una cita. [link] - Identificación oficial vigente.						

4.Ingrese con su colocando su contraseña o los archivos de su E. Firma.

The screenshot shows the login interface for 'gob.mx'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Trámites', 'Gobierno', 'Participa', and 'Datos', along with a search icon. The main heading is 'Acceso por contraseña'. Below this, there are four input fields: 'RFC:' with a placeholder 'RFC', 'Contraseña:' with a placeholder 'Contraseña' and an eye icon, 'e.firma portable:' with a placeholder 'Clave dinámica', and a 'Captcha:' section featuring a colorful word puzzle and a text box labeled 'Escriba la palabra del captcha'. At the bottom right, there are two buttons: 'e.firma' and 'Enviar'.

5.Seleccione la fecha en la que desea realizar el cambio.

The screenshot displays a form for 'actualización de actividades y obligaciones fiscales'. It includes fields for 'RFC:', 'CURP:', 'Nombre(s):', 'Primer apellido:', 'Segundo apellido:', and 'Estado:'. A date picker is open for the 'Nombre(s):' field, showing 'Junio' and '2025'. The calendar grid shows the month of June with days 1 through 30. The text 'actualización de actividades y obligaciones fiscales.' is visible in the background.

6. Seleccione el tipo de actividad que realiza y responda el cuestionario.

Tipos de ingreso

Instrucciones: Señala el tipo de ingreso que percibes dando clic en la opción que corresponda. Pasa el apuntador del mouse o da clic sobre el texto de cada ingreso para obtener ayuda.

Por favor identifica el tipo de ingreso que percibes:

- ☐ Eres asalariado
- ☐ Eres jubilado o pensionado
- ☐ Prestas servicios profesionales de manera independiente
- ☐ Cobras rentas por el alquiler de casa habitación, oficinas, locales
- ☐ Tienes un negocio y:
 - ☐ Realizas actividades empresariales (comerciales, industriales, agrícolas, ganaderas, silvícolas o pesqueras)
 - ☐ Actividades empresariales con ingresos por la enajenación de bienes o la prestación de servicios a través de Internet, plataformas, aplicaciones informáticas y similares
- ☐ Tienes otro tipo de ingreso:
 - ☐ Intereses provenientes de inversiones o depósitos del sistema financiero
 - ☐ Dividendos
 - ☐ Explotación de obras de tu creación
 - ☐ Otros ingresos
- ☐ Optas por Régimen Simplificado de Confianza ya que:
 - ☐ Realizas actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas y pesqueras
 - ☐ Tus ingresos no exceden de \$900,000.00 pesos anuales.
 - ☐ Tus ingresos exceden de \$900,000.00 pesos anuales.
 - ☐ Realizas actividades empresariales (entre otras las comerciales, industriales o de servicios)
 - ☐ Cobras rentas por el alquiler de casa habitación, oficinas, locales
 - ☐ Prestas servicios profesionales de manera independiente
 - ☐ Tu ingreso se asimila a salarios

7. Revise el resumen de la actualización y cuando este seguro de los datos guarde el cuestionario.

Resumen

Régimen 605: Régimen de Sueldos y Salarios e Ingresos Asimilados a Salarios

Clave	Característica	Descripción	Estatus
2319	Actividad económica	Asalariado 100%	Nueva

Características eliminadas

Clave	Característica	Descripción	Estatus
616	Régimen	Sin obligaciones fiscales	Baja

Las obligaciones y características fiscales proporcionadas en esta guía, se asignan con base en la legislación fiscal vigente y en la información que proporcionaste en cada una de las preguntas del cuestionario, por lo que éstas podrán variar si dicha legislación sufre cambios o si te ubicas en una situación jurídica o de hecho diferente. Esta guía se emite con fines informativos, no crea derechos ni establece obligaciones distintas a las contenidas en las disposiciones fiscales vigentes.

[Regresar](#) [Reiniciar cuestionario](#) [Guardar datos del cuestionario](#)

8. Para finalizar descargue su Constancia de Situación Fiscal para verificar que la actividad se haya actualizado correctamente.

Para poder descargar su Constancia de Situación Fiscal ingrese al apartado de “más trámites y servicios” seguido del apartado de “Constancias, devoluciones y compensaciones”, en la sección de “Constancia de Situación Fiscal”.



Errores más comunes y como resolverlos:

A continuación, se enlistan los errores más comunes al momento de realizar este trámite, y algunas recomendaciones para poder resolverlos.

Errores más comunes	¿Qué hacer?
• Se muestran mensajes de error de página. • Página congelada o en blanco.	Para poder resolver cualquiera de estos problemas se recomienda eliminar las cookies de su navegador, reiniciar su equipo de cómputo y volver a intentarlo ; es importante mencionar que la página web utiliza muchos recursos del sistema como memoria de almacenamiento temporal, y al estar saturada no nos permite realizar los trámites correctamente.
El portal muestra problemas de navegación propios, como no cargar cuestionarios de ciertos trámites o no permite concluirlos.	Se recomienda limpiar el navegador y reiniciar su equipo de cómputo e intentarlo nuevamente; si se siguen presentando errores de página se recomienda cambiar de navegador.
Accesos restringidos y errores de autenticación.	Se recomienda reintentar acceder al portal y en caso de que el problema continúe se le sugiere acudir a su módulo más cercano para que personal del SAT le apoye a revisar su situación y evitar un posible ataque cibernético.

Preguntas frecuentes

- **¿Qué hago si me marca error o la página se congela?**

Este es un problema común; se le sugiere:

- Intentar desde otro navegador (Chrome, Firefox, o Microsoft Edge).
- Borrar cookies y archivos temporales.
- Si el problema persiste reinicie el equipo de cómputo y vuelva a intentarlo.

- **¿Qué pasa si no actualizo mis obligaciones?**

No actualizar sus obligaciones fiscales dentro del plazo establecido puede traer consecuencias importantes. La autoridad fiscal podría enviarle requerimientos, aplicar multas o cobrar recargos. Además, este incumplimiento puede derivar en restricciones para emitir facturas (CFDI), ya que el SAT tiene la facultad de bloquear su e. Firma o sus sellos digitales. Si esto ocurre, no podrá facturar a sus clientes, lo que afectará directamente su actividad económica y podría generar pérdidas o interrupciones en su actividad.

Por otro lado, en el caso de contribuyentes que se encuentran laborando bajo el Régimen de Sueldos y Salarios e Ingresos Asimilados a Salarios que no actualicen sus obligaciones a dicho régimen pueden tener problemas con el cálculo y retención de impuestos y algunas limitaciones para acceder a los beneficios laborales y de seguridad social.

- **¿Cómo sé en qué régimen estoy?**

Para saberlo puede consultar su Constancia de Situación Fiscal por medio del portal del SAT, su aplicación SAT ID, cita en oficina virtual para obtenerla o solicitándola de forma presencial en cualquier módulo SAT de la república.

- **¿Es obligatorio contar con e. Firma?**

Para actualizar sus obligaciones no es necesario a menos que su domicilio fiscal sea incorrecto y deba actualizarlo antes que su actividad o que en la

actividad que eligió le indique que debe presentar declaraciones provisionales y anuales o facturar.

- **¿Puedo hacer este trámite de forma presencial?**

Claro usted puede presentar su aviso de actualización de obligaciones de forma presencial, pero realizando una cita previamente para el servicio de **“Actualizaciones y Servicios al RFC”**, siempre teniendo en cuenta que si son actividades que requieren de e. Firma, será necesario contar con ella antes de la cita.

Glosario

Registro Federal de Contribuyentes (RFC): Es una clave de carácter fiscal, única e irrepetible, que permite identificar al titular, su edad y fecha de nacimiento en el caso de personas físicas con 13 caracteres y personas morales con 12.

Régimen fiscal: El régimen fiscal es un conjunto de derechos y obligaciones a los que se hace acreedor un ciudadano a partir de desempeñar una actividad económica específica.

Código Fiscal de la Federación (CFF): Es un conjunto de leyes que regulan la relación entre los contribuyentes y el Estado en materia fiscal en México. Su objetivo principal es establecer las reglas para la recaudación de impuestos, el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de personas físicas y morales, y la protección de los derechos de los contribuyentes.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF): Es un conjunto de normas que detallan la aplicación y ejecución de las disposiciones contenidas en el Código Fiscal de la Federación (CFF). En esencia, el RCFF especifica los procedimientos, plazos, formularios y demás aspectos prácticos necesarios para cumplir con las obligaciones fiscales establecidas en el CFF.

Exenciones: Una exención fiscal es algo que está libre de pagar un impuesto. Esto quiere decir que es un privilegio conforme a lo establecido por el Gobierno o la Ley, que te permite no pagar un impuesto.

E. firma: Es un conjunto de 3 archivos en los que van contenidos los datos fiscales del titular, que funcionan como una firma electrónica segura y confiable para realizar trámites y operaciones en línea ante el gobierno mexicano.

Supuesto Jurídico: Es una situación, hecho o condición prevista por la ley que, al cumplirse, genera consecuencias legales u obligaciones para el contribuyente.

Desarrollo de la propuesta de una campaña de educación fiscal.

Nombre de la campaña: “Conocimientos básicos para cumplir con tus obligaciones fiscales”

Justificación

En México, un número importante de contribuyentes enfrenta dificultades para cumplir adecuadamente con sus obligaciones fiscales debido a la complejidad de los trámites, la falta de claridad en la información y la limitada familiaridad con los servicios digitales del SAT. Esto genera errores, incumplimientos involuntarios y, en consecuencia, sanciones que podrían evitarse con una correcta orientación.

Es por ello que, con el fin de brindar más herramientas a los contribuyentes para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales, se propone una campaña de educación fiscal orientada principalmente a orientar y capacitar a los contribuyentes sobre las obligaciones que deben cumplir ante la autoridad fiscal, con especial énfasis en los trámites más comunes pero complicados que impiden que los contribuyentes cumplan en su totalidad con sus obligaciones fiscales.

La presente propuesta busca reducir esas barreras mediante una campaña educativa clara, accesible y orientada a la práctica, que acerque la información tributaria al ciudadano común, fortaleciendo el cumplimiento voluntario y fomentando una cultura fiscal positiva.

Objetivo general:

Promover el conocimiento y cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales entre los contribuyentes, a través de una campaña educativa que aborde los trámites básicos, los regímenes fiscales y el uso de servicios digitales del SAT.

Objetivos específicos:

- Brindar información clara sobre los trámites fiscales más comunes y relevantes.

- Capacitar a los contribuyentes en el uso correcto de los servicios digitales del SAT.
- Reducir los errores en la presentación de trámites y declaraciones.
- Mejorar la percepción del SAT como una institución más cercana y accesible.
- Fomentar el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones fiscales.

Componentes Clave de esta Campaña:

La campaña explicará de forma sencilla las obligaciones que todo contribuyente debe conocer y cumplir, tales como:

- La inscripción y actualización en el RFC.
- La actualización del domicilio fiscal.
- La activación de Buzón Tributario y actualización de medios de contacto.
- Consulta y descarga de la Constancia de Situación Fiscal.
- Consulta y descarga de la Opinión de Cumplimiento (32- D).
- Declaraciones periódicas (anuales y provisionales).
- La emisión y validación de facturas electrónicas (CFDI).
- Consulta, cancelación y recuperación de facturas electrónicas (CFDI).
- Acceso y consulta dentro del visor de comprobantes de nómina.

El contenido que aborde cada uno de estos temas puede ser por medio de videos explicativos, infografías, tutoriales o incluso capsulas informativas en las redes sociales del SAT.

Público objetivo

- Personas físicas con actividad empresarial o profesional.
- Jóvenes emprendedores o recién incorporados a la vida laboral.
- Personas que operan en el sector informal y desean regularizar su situación.
- Adultos mayores o contribuyentes con baja experiencia en plataformas digitales.

Medios de difusión:

- Portal del SAT: por medio de un apartado adicional donde se faciliten las guías para cada trámite.
- Redes sociales: Por medio de cápsulas informativas y consejos rápidos en sus redes.
- Material descargable: guías en PDF.
- Puntos de contacto físico: módulos informativos en ferias ciudadanas con especial énfasis en comunidades rurales o muy alejadas de los módulos de atención al contribuyente presenciales.

Resultados esperados

- Mayor comprensión de las obligaciones fiscales básicas.
- Incremento en la realización correcta de trámites comunes.
- Reducción de errores frecuentes en declaraciones y actualizaciones.
- Fortalecimiento de la relación entre el contribuyente y el SAT, basada en la orientación y el respeto.

Conclusión

Realizar esta campaña contribuirá al bienestar fiscal dado que actualmente somos más cercanos a la tecnología por lo que no sería tan difícil acceder al portal del SAT a realizar algún trámite de esta índole o de igual forma si llegara la atención presencial a pueblos rurales o comunidades muy alejadas, contribuiría al apoyo de personas vulnerables y se atendería a muchas personas que a veces por la distancia prefieren omitir sus obligaciones fiscales.

Plan de seguimiento para las propuestas de mejora implementadas.

Mejoras implementadas:

Desarrollo de guías interactivas para los tramites de Actualización de domicilio fiscal y Actualización de actividades económicas y obligaciones fiscales.

Objetivo del seguimiento:

Verificar que las guías sean funcionales, que estén operativas y que los usuarios las conozcan, identificando problemas inmediatos para corregirlos de forma ágil.

Objetivos específicos:

- Evaluar el nivel de aceptación de este tipo de guías por parte de los contribuyentes
- Verificar el nivel de comprensión por parte de los contribuyentes.
- Medir el nivel de satisfacción inicial.

Duración:

15 días (del 23 de junio al 11 de julio)

Metodología: Aplicación y monitoreo de forma presencial con contribuyentes que llegaban a modulo solicitando ayuda para realizar Actualización de domicilio fiscal o de actividad.

Indicadores clave

- Porcentaje de comprensión.
- Porcentaje de satisfacción inicial.
- Porcentaje de problemas detectados y acciones correctivas.

Aplicación de cuestionario de satisfacción

Preguntas Respuestas	¿La guía le resultó fácil de entender? (Si/ No)	¿Pudo seguir los pasos indicados sin dificultad? (Si/ No)	¿Qué parte le resultó más útil? (Respuesta abierta)	¿Sugeriría algún cambio o mejora? (Respuesta abierta)
1	Si	Si	Me gustó mucho la parte en la que se describen los regímenes.	No.
2	Si	Si	En general es bueno.	No.
3	Si	Si	Me gusta que tiene imágenes que te muestran el paso a paso para el cambio de domicilio	No creo.
4	Si	Si	Toda la guía.	No.
5	Si	Si	No sé.	No sé.
6	Si	Si	El apartado donde especifica el periodo que	No.

			tengo para hacer mis cambios.	
7	Si	Si	Me gusta la estructura de las dos guías es practica y entendible.	No para nada.
8	Si	Si	El fundamento legal de cada tramite.	Nada.
9	Si	No	Solo la información sobre el Régimen de Sueldos y salarios.	Nada.
10	Si	Si	Las dos guías tienen bastantes datos interesantes.	Solo les pondría colores más llamativos.
11	No	Si	La guía para cambio de domicilio.	No sé.
12	Si	Si	No sé, las dos son buenas.	Nada.
13	Si	Si	Las dos.	No.
14	Si	Si	La parte donde se enlistan los	No todo está bien.

			distintos regímenes	
15	No	Si	No sé	No sé

Indicadores de seguimiento

Indicador	Porcentaje	Método de medición	Periodo
Comprensión y Satisfacción inicial	86.67%	Cuestionario presencial	Del 23 de junio al 11 de julio
Problemas detectados y acciones correctivas	7.0%	Cuestionario presencial	Del 23 de junio al 11 de julio

De acuerdo con la evaluación realizada:

- **13 de 15 personas** dijeron que **la guía le resultó fácil de entender**, mientras que dos personas opinaron que no; lo cual equivale a 86.67%.
- Por otra parte **14 de 15 personas** pudieron seguir los pasos indicados **sin dificultad**, mientras que solo una no lo pudo hacer; lo que equivale a 93.33%.
- Y respecto a la pregunta **¿Qué parte le resultó más útil?**
La mayoría respondió que las dos guías en general son buenas y solo 3 dijeron que no sabían, lo que equivale al 80%.

La sumatoria de estos 3 puntos **equivale a 86.67%**, que corresponde al indicador de **comprensión y satisfacción inicial**.

Finalmente, en la última pregunta **¿Sugeriría algún cambio o mejora?** Solo **1 persona** opino que **les pondría colores más llamativos a las guías y las otras 14 dijeron que no cambiarían nada. lo que equivale al 7%.**

Recomendaciones finales:

Se recomienda mantener la estructura y el contenido actual de las guías, dado que la mayoría de contribuyentes si comprendió y valoro el material, por lo que no se requieren cambios; y se sugiere realizar ajustes menores en diseño y visualización sin salir del contexto profesional.

Plan de seguimiento preventivo para la campaña de educación fiscal "Conocimientos básicos para cumplir con tus obligaciones fiscales".

Objetivo general: Establecer las métricas, métodos que se aplicarán para evaluar la efectividad de la campaña desde su lanzamiento.

Objetivos:

- Medir el alcance y participación de los contribuyentes en la campaña.
- Evaluar el nivel de comprensión de los temas tratados.
- Determinar si la campaña influye positivamente en el cumplimiento de obligaciones fiscales.
- Identificar ajustes necesarios para optimizar la comunicación y los materiales.

Establecimiento de indicadores:

Al ser un proyecto de gran magnitud se deben establecer varios indicadores en los que se mida **el alcance de la campaña, la participación ciudadana, comprensión e impacto de la campaña.**

Alcance

Número de contribuyentes alcanzados por los mensajes referentes a la campaña de Educación fiscal.

Número de materiales descargados o solicitados.

Participación ciudadana

Número de interacciones tanto en el portal del SAT como en sus redes sociales.

Número de asistentes a talleres o webinars.

Comprensión

Porcentaje de contribuyentes que reportan entender mejor sus obligaciones.

Porcentaje de reducción en consultas repetitivas sobre ciertos tramites.

Impacto:

Aumento en el uso de trámites digitales del SAT mencionados en la campaña.

% de declaraciones o actualizaciones de datos realizadas después de la campaña.

Metodología de recolección de datos

Se sugiere recolectar los datos por medio de fuentes digitales y presenciales para tener un mayor alcance, algunos ejemplos de estos tipos de recolección son:

- Fuentes digitales: Analítica web, redes sociales, estadísticas de correo masivo.
- Fuentes presenciales: Encuestas en los talleres o webinars que se tengan, observación directa, registro de asistentes.

Fases del seguimiento de la campaña

Fase	Momento	Objetivo del seguimiento	Actividades
Precampaña	1 mes antes	Revisar la situación actual antes de iniciar con la campaña.	Encuestas de conocimiento y revisión de estadísticas actuales de trámites.
Inicio	Semana 1-2	Monitorear recepción inicial	Medir el alcance y primeras interacciones.
Intermedia	Mitad de la campaña	Ajustar estrategias	Encuestas rápidas, análisis de redes y corrección de mensajes.
Final	Cierre de campaña	Medir impacto inmediato	Comparar indicadores, con los indicadores tomados en la precampaña
Post-campaña	1-3 meses después	Medir sostenibilidad	Ver si persisten cambios en comportamiento y trámites realizados.

Reportes y retroalimentación

Posterior a la campaña se sugiere realizar lo siguiente:

- Reportes parciales: Quincenales o mensuales con métricas de alcance y participación.
- Reporte final: Comparación de resultados antes y después de la campaña.
- Reuniones de ajuste: Durante la fase intermedia y final para mejorar la estrategia.

Acciones correctivas previstas

Posterior a ello se sugiere realizar cualquiera de las siguientes acciones dependiendo de las deficiencias que se hayan localizado

Deficiencia localizada	Sugerencia
Si el alcance es bajo	Aumentar difusión en redes y usar medios locales.
Si la comprensión es baja.	Simplificar mensajes y usar ejemplos visuales.
Si la participación es baja	Implementar incentivos como sorteos o reconocimientos simbólicos.

Actividades sociales realizados en la empresa u organización.

Servicio social en apoyo a los contribuyentes que requieren ayuda con la realización de trámites como descargo de información en páginas oficiales, tramites de declaraciones y regularización de situación fiscal, atención a dudas e inquietudes de los contribuyentes y atención prioritaria a adultos mayores, discapacitados y mujeres embarazadas.

Conclusiones

Conclusiones del proyecto, recomendaciones y experiencia personal profesional adquirida.

El desarrollo de este proyecto permitió identificar y atender una problemática recurrente en los servicios digitales del Servicio de Administración Tributaria, particularmente en los trámites de *Actualización de Domicilio Fiscal* y *Actualización de Actividades Económicas y Obligaciones Fiscales*. A través de un diagnóstico integral, fue posible ubicar los principales puntos críticos que dificultaban la realización de dichos trámites, lo que derivó en la propuesta y diseño de dos guías interactivas, así como en la formulación de una campaña de educación fiscal orientada a fortalecer el conocimiento de los contribuyentes.

La implementación de la prueba piloto evidenció resultados positivos, alcanzando un 86.67% de comprensión y satisfacción inicial, lo que confirma la utilidad de las herramientas desarrolladas para mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar la calidad del servicio digital del SAT.

Se recomienda que, para darle continuidad a la campaña de Educación Fiscal, se tomen en cuenta los Indicadores ya propuestos, pero se indague más sobre las necesidades del contribuyente con el fin de ampliar el alcance de la campaña, utilizar un lenguaje claro y accesible y evaluar continuamente el impacto de la misma.

En lo personal, mi experiencia como residente en el área de recepción del Servicio de Administración Tributaria fue muy enriquecedora y significativa. Tuve la oportunidad de aplicar mis conocimientos académicos, adquirir nuevas habilidades y comprender de primera mano el funcionamiento de los procesos internos, especialmente aquellos vinculados a mi proyecto. Además, pude realizar mucha labor social al apoyar a personas de atención prioritaria como adultos mayores, discapacitados y mujeres embarazadas. Este periodo me permitió no solo aportar soluciones concretas a una necesidad institucional, sino también crecer profesionalmente al integrar teoría y práctica en un entorno real

Competencias desarrolladas y o aplicadas

Durante mis prácticas profesionales en el Servicio de Administración Tributaria desarrollé y fortalecí diversas competencias que me permitieron crecer tanto en el ámbito profesional como personal. En el área técnica, adquirí un conocimiento más profundo sobre los trámites de actualización de domicilio fiscal, actividades económicas y obligaciones fiscales, así como un manejo más eficiente de las plataformas digitales del SAT. También perfeccioné mi capacidad para organizar y gestionar documentación fiscal, interpretar fundamentos legales y aplicar la normativa correspondiente a cada trámite. Además, aplique todos los conocimientos adquiridos en mi especialidad de Gestión Legal Tributaria Empresarial.

En el aspecto interpersonal, reforcé mis habilidades sociales y mi seguridad, lo cual me permitió brindar una atención cordial y empática a los contribuyentes, transmitiendo información técnica de forma clara y sencilla para facilitar su comprensión. Desarrollé habilidades para resolver problemas de manera ágil, proponer soluciones prácticas y trabajar de forma coordinada con el personal del área. Además, reforcé mi organización y gestión del tiempo para cumplir con múltiples tareas en un entorno de alta demanda. Estas competencias no solo fueron clave para la realización exitosa de mi proyecto, sino que también representan un aprendizaje valioso que podré aplicar en mi futuro profesional.

Fuentes de información

- Ley del Servicio de Administración Tributaria. (2018,04 de diciembre). Ley del Servicio de Administración Tributaria. Diario Oficial de la Federación. Artículo 1°.
- Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria. (2024,01 de febrero). Diario Oficial de la Federación. Pág.111-116.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5715769&fecha=01/02/2024#gsc.tab=0
- Servicio de Administración Tributaria (SAT) (2017,08 de marzo). “SAT, INFONAVIT, e IMSS como testigo de honor, firman convenios de colaboración”. Servicio de Administración Tributaria, Prensa.
https://www.gob.mx/sat/prensa/com2017_023
- Servicio de Administración Tributaria (SAT) (2021,01 de febrero). “Colaboración entre el SAT e instituciones académicas arroja resultados sobre evasión fiscal para 2020”. Servicio de Administración Tributaria, Prensa. https://www.gob.mx/sat/prensa/colaboracion-entre-el-sat-e-instituciones-academicas-arroja-resultados-sobre-evasion-fiscal-para-2020-018-2021#_ftnref3
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). Artículos 06, 08, y 31, fracción IV (1917). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de abril de 2025. México.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Código Fiscal de la Federación (CFF). Artículos 1, 17k, 33 y 137 (1981). Publicado el 31 de diciembre de 1981. Última Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2025. México.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFF.pdf>
- Ley del Servicio de Administración Tributaria (LSAT). Artículos 1,2, y 7 fracciones I-XVIII (1995). Publicado el 15 de diciembre de 1995. Última

Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 04 de diciembre de 2018. México.

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/93_041218.pdf

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículos 2, fracciones I-VIII, y Artículo 3. (2016). Publicado el 9 de mayo de 2016. Última Reforma publicada el 01 de abril de 2024. México.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP.pdf>

- Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria. Publicado el 5 de enero de 2016 en el Diario Oficial de la Federación. México.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n27.pdf>

- Manual de Operación de la Administración General de Servicios al Contribuyente. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de noviembre de 2016. México.

<https://normasapf.buengobierno.gob.mx/NORMASAPF//Descarga?id=51974>

- Lineamientos que Regulan el Ejercicio de las Atribuciones Sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Publicado el 27 de diciembre de 2021 en el Diario Oficial de la Federación. México.

https://www.dof.gob.mx/2024/PRODECON/LINEAMIENTOS_PRODECON_24.pdf

- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria. Artículo 32 fracciones I, II, V, VI, VII, VIII, IX, X, Y XI (2015). Publicado el 24 de agosto de 2015 en el Diario Oficial de la Federación. México.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n154.pdf>

- Mejora de la experiencia del contribuyente mediante las soluciones digitales. Network of Tax Organizations (NTO). agosto 21, 2023.

<https://www.nto.tax/es/news/mejora-de-la-experiencia-del-contribuyente-mediante-soluciones-digitales>

- Nuevos lineamientos para usar la e. Firma en vivienda. (23 de mayo de 2024).

<https://idconline.mx/seguridad-social/2024/05/23/nuevos-lineamientos-para-usar-la-efirma-en-vivienda>

- QuestionPro. (2019). *Experiencia del usuario: Qué es y cuál es su importancia*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-experiencia-del-usuario/.com>
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_CFF.doc