

# Práctica profesional en el proceso de gestión como estrategia para mejorar la atención al contribuyente

Maribel Domínguez Vargas, Itsel Alvarado Pancho

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico Superior de la Costa Chica

## Resumen

la presente investigación describe la clarividencia del servicio en las actividades que realizan los pasantes de servicio social en el área de Administración Desconcentrada del Servicio al Contribuyente (ADSC), en las oficinas del Servicio de Administración Tributaria (SAT) en Acapulco Guerrero, en la prestación de un servicio de calidad a los Contribuyentes que atienden; el desarrollo de este, es encargada de dar atención a los contribuyentes, en esta área se encuentran los pasantes (estudiantes de prácticas profesionales). los cuales son personal esporádico por lo que no se les puede brindar una habilitación adecuada para la atención, con esta investigación se busca mejorar y brindar un mejor servicio, perfeccionando la imagen de la institución, un servicio eficaz, confiable y con menor tiempo de espera.

## Abstract

The present investigation was carried out with the objective of preparing a Procedures Manual for the activities carried out by social service interns in the Decentralized Administration area of the Taxpayer Service (ADSC), within the offices of the Tax Administration Service (SAT). in Acapulco that contributes to the provision of a quality service to the Taxpayers they serve. The SAT is a decentralized Institution, within its offices is the ADSC, which is in charge of giving attention to taxpayers, in this area are the interns. which are sporadic staff, so they cannot be provided with adequate qualification for care, which is sought to improve with this research and thus provide a better service, and thus not only improve the image of the institution but also help an efficient, reliable service with less waiting time.

**Palabras clave:** Contribuyente, Descentralizado, Esporádico, Pasantes, Habilitación.

**Keywords:** Taxpayer, Decentralized, Sporadic, Interns, Habilitation.

## 1. INTRODUCCIÓN

La mayoría de las organizaciones operan un margen de problemas en su día a día, debido a limitaciones, mal cumplimiento o falta de procesos. La estadía en la institución del Servicio de Administración Tributaria como practicante de residencia profesional, he tenido la oportunidad de descubrir áreas de mejora en el departamento de atención a los contribuyentes, conocido como Administración Desconcentrada del Servicio al Contribuyente (ADSC), que está conformado por distintos módulos de los cuales predominan Sala de Internet, SAT ID, E-firma y digitalización. En cuanto al módulo de sala de internet, la cual es el área encargada de la atención a los contribuyentes en relación con procesos fiscales que se pueden realizar desde el portal del SAT. En el cual se destaca la falta de conocimientos de los procesos y procedimientos por parte de los nuevos integrantes de residencia profesional o servicio social. La sala SAT ID es un módulo específico de apoyo al contribuyente para realizar solicitud de recuperación de la contraseña del RFC, Renovación de E-firma y la generación de la Constancia de Situación Fiscal con CIF.

El objetivo de esta investigación es ayudar a los pasantes de servicio social a tener mejor conocimiento en los trámites y procedimientos que se realizan en el área de servicio al contribuyente, ya que son un personal indispensable. Actualmente, no existe un manual referente a los procesos y procedimientos de este

departamento para dichos integrantes, ya que es un departamento donde los estudiantes rotan cada máximo 6 meses, que es el tiempo para concluir su servicio social, por tal motivo el aprendizaje y comprensión de los distintos procesos que se hacen en esa área en específico, se dan de compañeros en compañeros, y en consecuencia el aprendizaje y explicaciones no son las correctas o adecuadas.

### Marco teórico

De acuerdo con (Münch, 2010) podemos decir que un procedimiento es una serie o conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad, cumpliendo así con los objetivos propuestos y obtener resultados esperados.

Desde que el hombre apareció en la Tierra ha tenido la necesidad de trabajar para subsistir, tratando de ejercer sus actividades con la mayor efectividad posible; en otras palabras, ha aplicado la ley de oro de la administración, que consiste en obtener los máximos resultados con el mínimo esfuerzo.

Entre los principales aportes de Taylor, se destaca el primer intento de desarrollar un método estándar, rutinario y general, donde implica la necesidad de un conocimiento profundo de las competencias y capacidades de todos los trabajadores, analizando constantemente su desempeño para determinar si se encuentran ejecutando una función de manera apropiada.

Los procedimientos especifican y detallan un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos (Vivanco Vergara, 2017)

(Duhalt Krauss, 1977) Menciona que los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina. Pueden registrarse de diversas maneras gráficas y pueden catalogarse.

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

**Práctica profesional:** Definir la importancia de la etapa laboral o práctica en un proceso de formación académica es difícil ya que, si bien una forma parte de la otra y al mismo tiempo les da sentido a algunas carreras, establecer la cantidad o el momento exacto de poner en práctica los aprendizajes adquiridos sería una discusión quizás interminable (Sayago Quintana, 2006) reconoce que el inicio de los talleres que se realizan como actividades prácticas en un aula, fueron definidos en el diseño curricular de Educación Básica Integral como “espacios para una participación constructiva y un desarrollo crítico autónomo del estudiante al confrontar situaciones problemas mediante la complementación y aplicación de los conocimientos teóricos y el despliegue de experiencia en su desarrollo curricular” cosa que en cierto modo le da sustento al aprender haciendo.

**Proceso:** (Mallar, 2010) La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos

insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs).

Se define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno”, Así, en procesos industriales, la idea anterior se concreta en la entrada de materiales (materia prima), que finaliza en un producto terminado de más valor, utilizando máquinas, energía, recursos y mano de obra. En los procesos de tipo administrativo, también existen actividades y se utilizan recursos (insumos), en particular el tiempo de las personas, que se transforman, agregándoles valor y generando básicamente un servicio.

**Gestión:** La Gestión de Procesos asegura que las actividades se piensen, diseñen y ejecuten en el marco de un proceso. Cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se encolumnan hacia metas comunes. Cuando un proceso tiene un diseño explícito del principio al fin, la gente puede realizarlo de manera coherente y los gerentes están en condiciones de mejorarlo en forma disciplinada se asegura que todos los procesos de una empresa estén bien diseñados, que los diseños se respeten y se mantengan actualizados (Mallar, 2010)

**Calidad:** (Camisón, Cruz, & González, 2006) opina que la calidad ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante, de la mano de una serie de actores nacionales e internacionales. Las primeras aportaciones estaban orientadas básicamente a la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección y el control de los productos y procesos industriales, que luego se completaron con sistemas de aseguramiento más centrados en la prevención y con enfoques orientados hacia la calidad del servicio. En cambio, las aportaciones más recientes entienden la calidad como un sistema básico para el logro de la competitividad a escala internacional. Han sido numerosos los esfuerzos realizados que se han traducido en una profundización y ampliación del concepto de calidad a todos los ámbitos de la empresa.

**Estrategia:** Actualmente (Contreras Sierra, 2013) habla de estrategia en todos los ámbitos: en los negocios, en la política, en la religión, en la cultura, en fin, en cada aspecto de la vida diaria. Esta palabra se convirtió en una acepción de uso generalizado, que debe adornar o formar parte en toda la literatura relacionada con distintos campos del conocimiento.

**Mejorar:** El autor (López Gumucio, 2005) nos dice que a medida que nuestro producto o servicio se convierte en un modelo para las otras empresas, es importante comprender que no se puede dejar de mejorar. Uno no se puede detener, dado que cuando lo hace, realmente no se ha detenido, sino que ha retrocedido, puesto que nuestra competencia sigue mejorando continuamente. Lo óptimo debe seguir siendo óptimo. La mejora continua, requiere el apoyo de la alta gerencia, dado que es una responsabilidad no solo de quienes realizan la actividad operativa, sino también de quienes la dirigen. Muchas organizaciones han tenido éxito cuando el liderazgo da el ejemplo y este aspecto se convierte en un importante motivador para todos los empleados.

**Atención al contribuyente:** El servicio de atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Tiene los siguientes objetivos: Satisfacción de los contribuyentes, orientación adecuada a los contribuyentes, colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, registros correctos de los datos (Acuña, 2015)

## 2. METODOLOGÍA

Para la realización de esta investigación se planteó la aplicación de un cuestionario a los pasantes de servicio social y/o prácticas profesionales, a fin de interpretar y comprender los procesos y resultados obtenidos, por lo que el diseño de la investigación es cualitativa ya que se aborda lo general que se utiliza en el proceso de investigación, es flexible y abierto por las acciones que se administran en el campo (los participantes y la evolución de los acontecimientos), de este modo, el diseño se fue ajustando a las condiciones del escenario o ambiente que se fueron suscitando (Salgado Lévano, 2007).

Los resultados de un cuestionario siempre llevan a probar una hipótesis que previamente ha planteado el investigador, una de sus principales características es que son uniformizados y todas las preguntas llevan a un solo objetivo (Arias González, 2020)

El tipo de investigación se contempla como estudio etnográfico, porque es considerada una rama de la antropología que se dedica a la observación y descripción de los diferentes aspectos de una cultura, comunidad o pueblo determinado, como el idioma, la población, las costumbres y los medios de vida. Según Hammersley y Atkinson “es simplemente un método de investigación social, que puede parecer particular o de tipo poco común, pero que trabaja con una amplia serie de fuentes de información” (Denscombe, 1998) Al vincularse a la comunidad, el etnógrafo puede participar de manera abierta o encubierta de la vida cotidiana de las personas de una comunidad durante un tiempo relativamente extenso, de manera que puede apreciar con mayor precisión lo que suceda en ella, es decir, el etnógrafo estará atento viendo lo que pasa, escuchando lo que se dice o conversan las personas de ese lugar, preguntando cosas que puedan interesar para un posible estudio. Con la aplicación del cuestionario se recolectó información directa y veraz sobre los conocimientos de los pasantes del servicio social en el SAT en el área de ADSC. Una vez recolectado los datos, se procedió a la interpretación de los resultados y representarlos gráficamente por cada ítem.

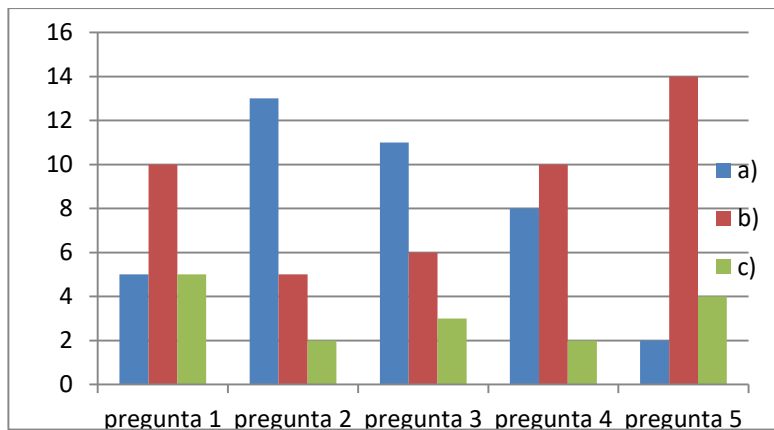


Figura 1. Etapa inicial de la prestación de servicio social

Podemos observar en la figura el reflejo que poco menos del 50% de los pasantes no tenían idea o el conocimiento de los trámites que se realizan en el Área Desconcentrada de Servicio al Contribuyente en el SAT, y por ende se les dificultó el aprendizaje, lo cual llevó más tiempo para afinar en los tramites.

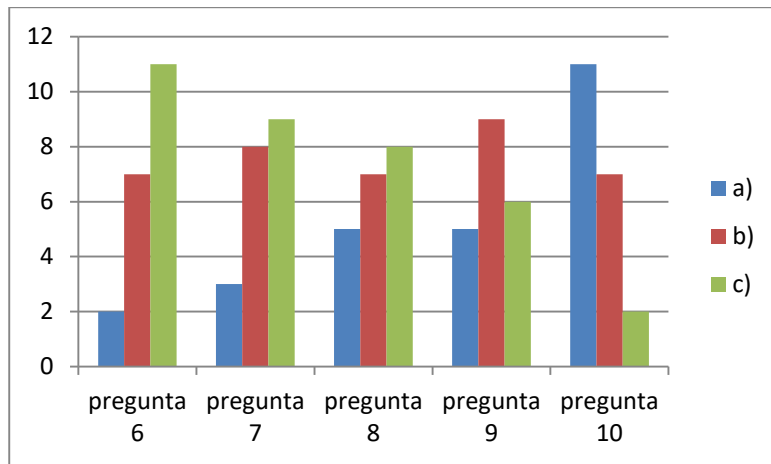


Figura 2. Etapa intermedia de la prestación del servicio social

En esta figura revela que los pasantes tardaron más de un mes para poder aprender los trámites, ya que en una semana sólo el 10% de los pasantes sabía acerca de los mismos. Mientras que el 15% aprendió en menos de 2 semanas, y el 25% en más de 1 mes, lo cual también destaca que el trámite que se les facilitó a más del 50% de los encuestados fue hacer declaraciones de pagos de impuestos.

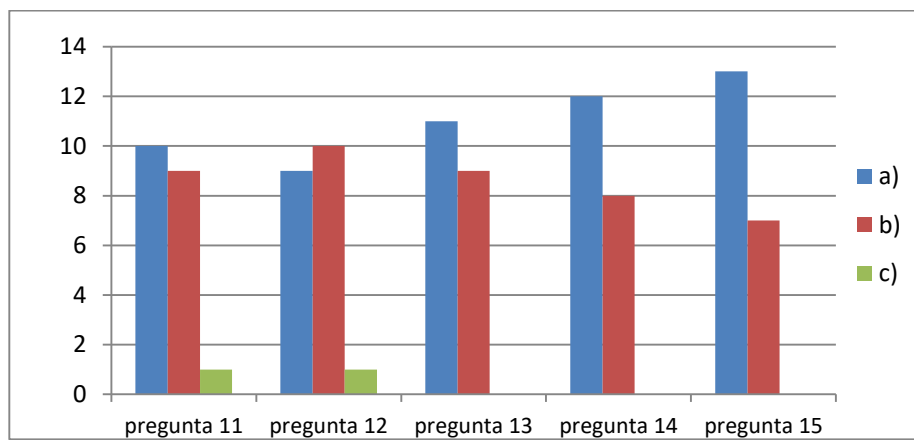


Figura 3. Etapa final de la prestación de servicio social

Una de las preguntas manifestadas fue si un manual de procedimientos podía incrementar su desempeño en las actividades, por lo que el 55% de los pasantes encuestados respondió afirmativamente. Por ello esta grafica representa la acertada respuesta de lo indispensable de tener una guía o un manual de procedimientos cuando no se da una capacitación adecuada

### 3. RESULTADOS

La investigación se realizó a través de una serie de actividades de manera sistemática, de la dependencia Servicios de Administración Tributaria, donde se obtuvieron los datos necesarios para tener una base de conocimientos sobre la empresa, su historia, giro, misión, visión, valores, entre otros datos.

Posteriormente se realizó una indagación en torno a los manuales de procedimientos y contenidos para crear una base teórica y distinguir las formas más factibles de fomentar y elevar la productividad de los pasantes del servicio social.

Con ayuda de varias fuentes de información, se realizaron diversos procedimientos con la finalidad de que los pasantes de los diferentes programas educativos profesionales puedan brindar información específica, sistematizada, detallada y comprensible de los distintos trámites que son realizados, en el área de ADSC en las oficinas de SAT.

**Tabla 1.** Descripción detallada de conceptos y actividades que se deben conocer antes y durante el periodo de prestación del servicio social

<b>1. SAT ID</b>		
DEFINICION	SAT ID es una aplicación móvil y web que tiene como objetivo ayudar a los contribuyentes a realizar una serie de trámites a través de una serie de pasos, tienen la facilidad de ser usada desde casa y así mejorar la Comodidad del contribuyente.	
<b>1.1 Generación de contraseña</b>		
CONCEPTO	La contraseña del RFC es una clave de ocho dígitos que permite a los contribuyentes acceder al perfil dentro del portal SAT, con dicha contraseña se pueden realizar distintos trámites como: Constancias de situación fiscal, declaraciones, cambios de régimen, etc.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Se debe ingresar a la aplicación, la cual se puede obtener en la Play Store, App Store o directamente en la página web: <a href="https://satid.sat.gob.mx/">https://satid.sat.gob.mx/</a>
	Servicio	Se debe seleccionar el servicio "Generación de contraseña", dando clic en comenzar, leyendo las indicaciones, continuando y aceptando los términos y condiciones.
	Requisitos	Registrar los datos del contribuyente: RFC, email, número de teléfono celular, continuando con la resolución de un captcha asignado de manera aleatorio, y confirmando el código que es enviado como mensaje al email o teléfono celular.
	Identificación	Dar clic en el apartado "seleccionar", donde se abrirá un listado con documentos oficiales y elegir el que tenga disponible: INE, Cédula Profesional, Pasaporte, adicionalmente se debe ingresar la fotografía del documento seleccionado, si es INE ingresar la fotografía de ambos lados. Las fotografías deben ser claras y visibles.
	Verificación	Realizar una grabación de verificación en la cual se te indicará una frase aleatoria, el video debe ser visible, con voz clara y fuerte, una vez realizado continuar con el siguiente procedimiento.
	Confirmación y firmado	Revisar los datos ingresados y verificar que estén correctamente, una vez revisados se procede a firmar la solicitud en el recuadro blanco y dar clic en aceptar para el envío de la solicitud.
	Finalización	Para finalizar la solicitud se debe descargar el acuse y dar clic en terminar.
<b>1.2 Renovación de E-Firma</b>		

CONCEPTO	La e. Firma es el conjunto de datos y caracteres que te identifica al realizar trámites y servicios por internet en el SAT, así como en otras Dependencias, Entidades Federativas, Municipios y la iniciativa privada. Tu e. Firma es única, es un archivo seguro y cifrado, que tiene la validez de una firma autógrafa.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Se debe ingresar a la aplicación, la cual se puede obtener en la Play Store, App Store o directamente en la página web: <a href="https://satid.sat.gob.mx/">https://satid.sat.gob.mx/</a>
	Servicio	Se debe seleccionar el servicio "Renovación de E-Firma" dando clic en comenzar, leyendo las indicaciones, continuando y aceptando los términos y condiciones.
	Requisitos	Registrar los datos del contribuyente: RFC, email, número de teléfono celular, continuando con la resolución de un captcha asignado de manera aleatorio, y confirmando el código que es enviado como mensaje al email o teléfono celular.
	Identificación	Dar clic en el apartado "seleccionar", donde se abrirá un listado con documentos oficiales y elegir el que tenga disponible: INE, Cédula Profesional, Pasaporte, adicionalmente se debe ingresar la fotografía del documento seleccionado, si es INE ingresar la fotografía de ambos lados. Las fotografías deben ser claras y visibles.
	Verificación	Realizar una grabación de verificación en la cual se te indicará una frase aleatoria, el video debe ser visible, con voz clara y fuerte, una vez realizado continuar con el siguiente procedimiento.
	Confirmación y firmado	Revisar los datos ingresados y verificar que estén correctamente, una vez revisados se procede a firmar la solicitud en el recuadro blanco y dar clic en aceptar para el envío de la solicitud.
	Finalización	Para finalizar la solicitud se debe descargar el acuse y dar clic en terminar.
<b>1.3 Generación de Constancia de Situación Fiscal</b>		
CONCEPTO	La Constancia de Situación Fiscal es un acta que permite conocer el estatus de los contribuyentes ante el SAT. Se trata de una referencia sobre la legalidad de la situación fiscal del contribuyente.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Se debe ingresar a la aplicación, la cual se puede obtener en la Play Store, App Store o directamente en la página web: <a href="https://satid.sat.gob.mx/">https://satid.sat.gob.mx/</a>
	Servicio	Se debe seleccionar el servicio "Generación de contraseña", dando clic en comenzar, leyendo las indicaciones, continuando y aceptando los términos y condiciones.
	Requisitos	Registrar los datos del contribuyente: RFC, email, número de teléfono celular, continuando con la resolución de un captcha asignado de manera aleatorio, y confirmando el código que es enviado como mensaje al email

		o teléfono celular.
Identificación		Dar clic en el apartado "seleccionar", donde se abrirá un listado con documentos oficiales y elegir el que tenga disponible: INE, Cédula Profesional, Pasaporte, adicionalmente se debe ingresar la fotografía del documento seleccionado, si es INE ingresar la fotografía de ambos lados. Las fotografías deben ser claras y visibles.
Verificación		Realizar una grabación de verificación en la cual se te indicará una frase aleatoria, el video debe ser visible, con voz clara y fuerte, una vez realizado continuar con el siguiente procedimiento.
Confirmación y firmado		Revisar los datos ingresados y verificar que estén correctamente, una vez revisados se procede a firmar la solicitud en el recuadro blanco y dar clic en aceptar para el envío de la solicitud.
Finalización		Para finalizar la solicitud se debe descargar el acuse y dar clic en terminar.

**2. Generación De Citas**

**2.1 Inscripción al patrón de contribuyentes Personas físicas**

DEFINICIÓN	De acuerdo con la ley, todas las personas físicas o morales deben pagar impuestos por los ingresos derivados de sus actividades económicas. Pero el RFC también funciona para que el contribuyente acceda a una serie de servicios como apertura de cuentas bancarias, créditos, programas sociales, entre otros. En el caso de las personas físicas, cumplir con el pago de impuestos y darse de alta en el RFC permite tener acceso a seguros, servicios médicos, Afore (Administradora de Fondos para el Retiro), acceso a programas sociales como guarderías, seguros de desempleo, créditos de vivienda vía Infonavit, entre otras ventajas.	
------------	---	--

**2.1.1 Inscripción en el RFC a personas físicas**

CONCEPTO	En esta sección pueden agendar todas personas físicas mayores de 18 años que ya cuenten con su identificación oficial. Así mismo al inscribirse podrá obtener la Cédula de Identificación Fiscal que contiene la clave del Registro Federal de Contribuyentes.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar a la página oficial de citas del SAT mediante el enlace <a href="https://citas.sat.gob.mx/">https://citas.sat.gob.mx/</a>
	Servicio	Se debe seleccionar el servicio "Registrar cita" y Seleccionar Inscripción al patrón de contribuyentes Personas físicas
	Requisitos	Se deberán ingresar los datos personales del contribuyente, los cuales corresponden al CURP, Nombre completo y correo electrónico, a continuación, se marca la casilla de aceptación de términos y condiciones para la posterior resolución de un captcha asignado de manera aleatorio, presionar botón de siguiente.
	Selección de Servicio y modulo.	En esta sección se mostrarán tres rubros, al elegir esta opción "Inscripción en el RFC a personas físicas", deberá también elegirse el Estado y Ciudad a la cual decida asistir a su cita el contribuyente.
	Programación de cita	Los días con citas disponibles en las opciones marcadas, aparecerán como un círculo verde sobre los días del calendario. Seleccionar el día deseado para acudir a la cita, y confirmarla con el token enviado al correo electrónico antes proporcionado. Descargar acuse y asistir al módulo seleccionado el día de su cita.



	Lista de espera	En caso de no existir citas en los próximos días, automáticamente, la página del SAT recomendará ingresar a la FILA VIRTUAL. Elegir “FILA VIRTUAL” si desea ingresar a la lista de espera, de lo contrario seleccionar “SALIR” Si el contribuyente decide entrar a la Fila virtual, se le enviará un token al correo electrónico antes proporcionado en los datos personales. Ingresar el token para confirmar.
	Final	Si ingresó a la Fila virtual, deberá esperar un aviso del SAT mediante el correo electrónico, en el cual se indicará cuando exista cita disponible, la cual el contribuyente deberá confirmar su asistencia.

**2.1.2 Inscripción en el RFC de persona física de 18 años.**

CONCEPTO	Este es servicio exclusivo para Personas Físicas de 18 años que aún no cuentan con identificación oficial. Así mismo al inscribirse podrá obtener la Cédula de Identificación Fiscal que contiene la clave del Registro Federal de Contribuyentes.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar a la página oficial de citas del SAT mediante el enlace <a href="https://citas.sat.gob.mx/">https://citas.sat.gob.mx/</a>
	Servicio	Se debe seleccionar el servicio "Registrar cita" y Seleccionar Inscripción al patrón de contribuyentes Personas físicas
	Requisitos	Se deberán ingresar los datos personales del contribuyente, los cuales corresponden al CURP, Nombre completo y correo electrónico, a continuación, se marca la casilla de aceptación de términos y condiciones para la posterior resolución de un captcha asignado de manera aleatorio, presionar botón de siguiente.
	Selección de Servicio y modulo.	En esta sección se mostrarán tres rubros, al elegir esta opción “Inscripción en el RFC a personas físicas de 18 años”, deberá también elegirse el Estado y Ciudad a la cual decida asistir a su cita el contribuyente.
	Programación de cita	Los días con citas disponibles en las opciones marcadas, aparecerán como un círculo verde sobre los días del calendario. Seleccionar el día deseado para acudir a la cita, y confirmarla con el token enviado al correo electrónico antes proporcionado. Descargar acuse y asistir al módulo seleccionado el día de su cita.
	Lista de espera	En caso de no existir citas en los próximos días, automáticamente, la página del SAT recomendará ingresar a la FILA VIRTUAL. Elegir “FILA VIRTUAL” si desea ingresar a la lista de espera, de lo contrario seleccionar “SALIR” Si el contribuyente decide entrar a la Fila virtual, se le enviará un token al correo electrónico antes proporcionado en los datos personales. Ingresar el token para confirmar.
	Final	Si ingresó a la Fila virtual, deberá esperar un aviso del SAT mediante el correo electrónico, en el cual se indicará cuando exista cita disponible, la cual el contribuyente deberá confirmar su asistencia.

**2.1.3 Inscripción de personas físicas (casos especiales).**

CONCEPTO	Este es servicio exclusivo para Personas Físicas residentes en el extranjero con o sin establecimiento permanente en México, personas físicas que realicen actividades de exportación de servicios de convenciones y exposiciones, menores de edad, así como personas con incapacidad legal, judicialmente declarada. Así mismo al inscribirse podrá obtener la Cédula de Identificación Fiscal que contiene la clave del Registro Federal de Contribuyentes.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar a la página oficial de citas del SAT mediante el enlace <a href="https://citas.sat.gob.mx/">https://citas.sat.gob.mx/</a>
	Servicio	Se debe seleccionar el servicio "Registrar cita" y Seleccionar Inscripción al patrón de contribuyentes Personas físicas
	Requisitos	Se deberán ingresar los datos personales del contribuyente, los cuales corresponden al CURP, Nombre completo y correo electrónico, a continuación, se marca la casilla de aceptación de términos y condiciones para la posterior resolución de un captcha asignado de manera aleatorio, presionar botón de siguiente.
	Selección de Servicio y modulo.	En esta sección se mostrarán tres rubros, al elegir esta opción "Inscripción en el RFC a personas físicas (casos especiales)", deberá también elegirse el Estado y Ciudad a la cual decida asistir a su cita el contribuyente.
	Programación de cita	Los días con citas disponibles en las opciones marcadas, aparecerán como un círculo verde sobre los días del calendario. Seleccionar el día deseado para acudir a la cita, y confirmarla con el token enviado al correo electrónico antes proporcionado. Descargar acuse y asistir al módulo seleccionado el día de su cita.
	Lista de espera	En caso de no existir citas en los próximos días, automáticamente, la página del SAT recomendará ingresar a la FILA VIRTUAL. Elegir "FILA VIRTUAL" si desea ingresar a la lista de espera, de lo contrario seleccionar "SALIR" Si el contribuyente decide entrar a la Fila virtual, se le enviará un token al correo electrónico antes proporcionado en los datos personales. Ingresar el token para confirmar.
	Final	Si ingresó a la Fila virtual, deberá esperar un aviso del SAT mediante el correo electrónico, en el cual se indicará cuando exista cita disponible, la cual el contribuyente deberá confirmar su asistencia.

**2.2 Contribuyente que cuente con RFC.**

DEFINICIÓN	El <b>RFC</b> o Registro Federal de Contribuyentes es una clave única de registro que sirve para identificar a toda aquella persona que realiza una actividad económica y deba contribuir con el gasto público ante el SAT (Servicio de Administración Tributaria). Esta sección corresponde a una persona física que ya ha sido registrado con anterioridad.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar a la página oficial de citas del SAT mediante el enlace <a href="https://citas.sat.gob.mx/">https://citas.sat.gob.mx/</a>
	Servicio	Se debe seleccionar el servicio "Registrar cita" y Seleccionar Contribuyente que cuente con RFC

	Requisitos	Se deberán ingresar los datos personales del contribuyente, los cuales corresponden al RFC, CURP y correo electrónico, a continuación, se marca la casilla de aceptación de términos y condiciones para la posterior resolución de un captcha asignado de manera aleatorio, presionar botón de siguiente.
	Selección de Servicio y módulo.	En esta sección se mostrarán tres rubros Deberá elegir el servicio deseado: <ul style="list-style-type: none"> <li>- E.firma personas físicas</li> <li>- Renovación y Revocación de e.firma personas físicas</li> <li>- Actualizaciones y servicios al RFC</li> <li>- Declaraciones anuales</li> <li>- Regulación de obligaciones</li> <li>- Cambio de domicilio</li> <li>- Orientación fiscal</li> </ul> A su vez, deberá también elegirse el Estado y Ciudad a la cual decida asistir a su cita el contribuyente.
	Programación de cita	Los días con citas disponibles en las opciones marcadas, aparecerán como un círculo verde sobre los días del calendario. Seleccionar el día deseado para acudir a la cita, y confirmarla con el token enviado al correo electrónico antes proporcionado. Descargar acuse y asistir al módulo seleccionado el día de su cita.
	Lista de espera	En caso de no existir citas en los próximos días, automáticamente, la página del SAT recomendará ingresar a la FILA VIRTUAL. Elegir "FILA VIRTUAL" si desea ingresar a la lista de espera, de lo contrario seleccionar "SALIR" Si el contribuyente decide entrar a la Fila virtual, se le enviará un token al correo electrónico antes proporcionado en los datos personales. Ingresar el token para confirmar.
	Final	Si ingresó a la Fila virtual, deberá esperar un aviso del SAT mediante el correo electrónico, en el cual se indicará cuando exista cita disponible, la cual el contribuyente deberá confirmar su asistencia.

**3. Declaraciones**

DEFINICION	Es el registro oficial con el que presentas información referente ante el SAT, sobre tus operaciones efectuadas en un periodo determinado, registra los ingresos, las deducciones y realiza el cálculo del impuesto.
------------	--

**3.1 Declaración Anual**

CONCEPTO	La declaración anual es la obligación fiscal que se utiliza para reportar al Servicio de Administración Tributaria los ingresos y egresos que se generaron durante el año, para así poder contribuir con el pago de impuestos, puede ser realizada con contraseña o firma electrónica.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar al portal SAT, en el apartado "Declaraciones", expande el menú, en seguida da clic en la opción "Declaración Anual", da clic en iniciar e ingresar con RFC y contraseña y/o E-Firma.
	Presentación	Ingresar al apartado "Presentar declaración"
	Perfil	Señala el año que se desea declarar, el tipo de declaración, si obtuviste ingresos del extranjero y carga la información.

Deducciones	Da clic en el botón "Actualizar" para verificar que el Monto total deducible y las deducciones precargadas. Si están completas continuar al siguiente proceso, de lo contrario da clic en el botón agregar, para esto necesitaras la factura, el RFC de quien te emite la deducción y el monto, una vez agregadas continuar al siguiente proceso.
Datos informativos	Ingresa los datos informativos donde debes informar si obtuviste ingresos adicionales.
Determinación	Revisa la determinación del ISR, si existe un saldo a favor se debe seleccionar si se desea una devolución o una compensación. Si existe un impuesto a cargo se debe de realizar el pago de dicha obligación.
Finalización	Por último, una vez determinada la declaración se procede a enviar e imprimir o guardar el acuse.

**3.2 Declaración Provisional**

CONCEPTO	Es la obligación fiscal donde se declara de manera provisional los ingresos, gastos y la utilidad o pérdida que el contribuyente obtiene cada mes.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal SAT, en el apartado "Declaraciones", expande el menú, enseguida da clic en la opción "Pagos provisionales o definitivos", da clic "pagos provisionales" e inicia sesión con RFC y contraseña y/o E-Firma.
	Presentación	Ingresa al apartado presentar declaración y selecciona "provisional"
	Perfil	Señala el tipo de periodicidad que se desea declarar, el mes que se desea declara y da clic en siguiente.
	Obligaciones	Ingresa a los apartados de IVA y ISR
	ISR	Ingresa el total de ingresos del periodo, el total de gastos, si se tiene trabajadores a cargo se debe ingresar el total de salarios e ingresa a la determinación del pago, una vez calculado el impuesto a cargo se guarda y se regresa al menú principal.
	IVA	Si se emiten facturas se precarga la información automáticamente, si no se emiten se debe ingresar el total de ingresos del periodo a tasa o, luego ingresa a la determinación del pago, una vez calculado el impuesto a cargo se guarda y se regresa al menú principal.
	Finalización	Por último, una vez determinado el impuesto a cargo de la declaración se procede a enviar e imprimir o guardar el acuse y pagar la línea de captura en el banco de preferencia.

**3.3 Visor de nómina**

CONCEPTO	Sirve para que consultes tus ingresos y retenciones por concepto de sueldos, salarios, asimilados a salarios y pagos por separación, manifestados al SAT por tus patrones, a través de los comprobantes de nómina que te expidieron, contiene información de los 6 años posteriores al presente año.
----------	--

PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar al portal SAT, en el apartado "Declaraciones", expande el menú, enseguida despliega "Visores" da clic en la opción "Visor de comprobantes de nómina para el trabajador", e inicia sesión con RFC y contraseña y/o E-Firma.
	Visor	En la pantalla aparecerá la leyenda "Visor comprobante de nómina" junto a los 6 anteriores años disponibles a consultar.
	Consulta	Para consultar tu nómina anual, deberás elegir el año deseado y dar clic al botón de consultar. Una vez seleccionado, se podrá visualizar un acumulado anual general.
	Verificación	Para verificar la información se podrá descargar el archivo PDF y guardarlo o imprimirlo. Así como también puede elegir la opción de desglose anual y mensual por patrón, en caso de tener más de uno en el año.
	Final	Para finalizar solo deberá dar clic en el botón de "regresar" o "cerrar sesión"

**4. FACTURAS**

DEFINICIÓN	Una factura electrónica es un comprobante fiscal digital generado a través de Internet (CFDI). El comprobante se emite por medio de la página del SAT para que se pueda tener un control y registro de lo que las empresas o comerciantes venden u ofrecen, es decir, se registran los ingresos que generan para que las autoridades fiscales tengan notificación al respecto.
------------	--

**4.1 Generación de facturas**

CONCEPTO	<p>Está dirigido principalmente a contribuyentes de regímenes como arrendamiento, actividad empresarial y profesional —honorarios—, entre otros con bajos volúmenes de emisión de facturas; sin embargo, no está limitado sólo a estos, es opcional para los contribuyentes del Régimen de Incorporación Fiscal.</p> <p>Los beneficios de generación de factura por medio del portal del SAT son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio del servicio de generación gratuito puedes generar tus facturas sin necesidad de contratar los servicios de un proveedor de certificación de factura.</li> <li>• Tienes la facilidad de generar tus facturas sólo con tu e.firma (antes firma electrónica) si eres persona física.</li> </ul>
----------	--

PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar al portal oficial del SAT, en el apartado "factura electrónica", expande el menú de "Servicios de facturación", da clic en "Servicio de facturación CFDI versión 3.3"
	Requisitos	Para poder realizar una factura deberá ingresar con su e.firma vigente y contraseña.
	Servicio	Al iniciar, seleccionar en el panel de facturas, la opción de "Generación de CFDI". Si es la primera vez que factura, deberá leer y aceptar los términos y condiciones, de lo contrario mostrará la página inicial de facturación.

	Datos del Emisor	En la página inicial de Facturación, deberán verificarse los datos del EMISOR/RECEPTOR. En la sección de EMISOR, verificar y/o ingresar RFC, nombre o razón social, régimen fiscal correspondiente y elegir el tipo/uso de factura deseado.
	Datos del Receptor	En la sección del RECEPTOR, ingrese los datos del cliente frecuente, de ser un cliente al que antes se le facturó, aparecerá su RFC guardada, si desea agregar uno nuevo, seleccionar "Otro". Ingresar RFC del receptor, nombre o razón social y uso de factura. Una vez ingresados los datos del EMISOR y RECEPTOR, seleccionar botón de "Siguiete".
	Comprobante	Se mostrará el apartado de COMPROBANTE, en el cual deberá ingresar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código postal</li> <li>- Tipo de moneda</li> <li>- Método de pago</li> <li>- Tipo de cambio</li> </ul> Opcionalmente puede agregarse número de serie, folio de factura y condiciones de pago.
	Concepto	En la parte inferior aparece el apartado de CONCEPTOS, en el cual se deberá seleccionar el botón de "NUEVO" En esta sección de CONCEPTO se deberán ingresar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La clave del producto o servicio correspondiente</li> <li>- Clave de unidad</li> <li>- Cantidad de los productos o servicios</li> <li>- Descripción de la factura de los productos o servicios</li> <li>- El valor unitario sin IVA</li> </ul>
	Agregar impuestos	Para agregar el IVA o ISR, seleccionar en el área de adicionales, la casilla de "Impuestos". Y posteriormente la casilla de "trasladado". En el apartado de impuesto, seleccionaremos el impuesto correspondiente. En la opción de tasa o cuota, seleccionaremos "tasa" y finalmente escribiremos el valor de la tasa o cuota. Automáticamente nos mostrará el monto y si está correcto, daremos clic en "Agregar" para posteriormente regresar al apartado de "Concepto" y dar clic en "Agregar" también en este apartado.
	Verificación	Si todos los datos ingresados son correctos podemos dar clic en "Siguiete", posteriormente en "Sellar, enviar y descargar".
	Final	Para finalizar, se deberá firmar con la e.firma y la contraseña del contribuyente.
<b>4.2 Consultar Facturas.</b>		
CONCEPTO	Te sirve para consultar el importe total acumulado de las facturas emitidas y recibidas por mes, el cual sirve para prellenar las declaraciones de ISR e IVA.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal oficial del SAT, en el apartado "factura electrónica", expande el menú de "Servicios de facturación", da clic en "Servicio de facturación CFDI versión 3.3"

	Requisitos	Para poder visualizar sus facturas recibidas y emitidas, podrá ingresar con la e.firma vigente y contraseña, o con el RFC y contraseña
	Servicio	Al iniciar aparecerán en el panel de facturas diversas opciones: - Consultar facturas emitidas - Consultar facturas recibidas - Recuperar descargas de CFDI - Consultar solicitudes de cancelación
	Consulta	En todos los casos, si se desea consultar cualquier tipo de factura o de solicitud de cancelación se debe de tener a mano, número de folio de la factura o bien la fecha de la misma.
	Final	Al ingresar el número de folio o seleccionar la fecha de la factura, aparecerá en la pantalla. La cual tiene la opción de visualizar y guardar.
<b>5. Actualizaciones en el RFC</b>		
DEFINICION	Son modificaciones y/o actualizaciones que se pueden realizar en las constancias situación fiscal, dichas modificaciones solo pueden ser realizadas con contraseña y/o firma electrónica.	
<b>5.1 Presenta el aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones</b>		
CONCEPTO	Es la acción de actualizar las actividades económicas y la situación fiscal del contribuyente, también es realizado para el aumento o disminución de obligaciones, puede ser realizado con contraseña o firma electrónica.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar al portal SAT, en el apartado "Trámites del RFC", expande el menú de "Actualización en el RFC", en seguida da clic en la opción "Presenta el aviso de actualización de actividades económicas y obligaciones fiscales como persona física", da clic en iniciar e ingresa con RFC y contraseña y/o E-Firma.
	Formulario	Expandir el calendario que aparece en el formulario y seleccionar la fecha de inicio de la actualización.
	Ingreso	Señala el tipo de ingreso que percibes dando clic en la opción que corresponda, ya sea el régimen de: Asalariado, Jubilado, Actividades empresariales, RESICO.
	Complemento	Responder las preguntas complementarias, como lo son: En el régimen de salarios o jubilados: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proviene de un patrón en México</li> <li>● En el régimen empresarial o RESICO</li> <li>● Trabajas por cuenta</li> <li>● Tendrás trabajadores a tu cargo</li> <li>● Porcentajes de ingresos en casos de tener más de un ingreso.</li> </ul>
	Revisión	Una vez resuelto los formularios y complementos saldrá un resumen de los movimientos que se están realizando y se notificará las obligaciones fiscales que se contraen con las actualizaciones solicitadas.
	Confirmación	Una vez revisado las nuevas obligaciones, se deben aceptar las actualizaciones.

	Finalización	Una vez aceptadas las actualizaciones imprime o guarda el "acuse de movimientos de actualización de situaciónfiscal".
<b>5.2 Presenta el aviso de reanudación de actividades</b>		
CONCEPTO	Es la actualización que presentan las personas físicas que vuelven arealizar alguna actividad económica.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal SAT, en el apartado "Trámites del RFC", expande el menú de "Actualización en el RFC", enseguida da clic en la opción "Presenta el aviso de reanudación de actividades", da clic en iniciar e ingresacon RFC y contraseña y/o E-Firma.
	Formulario	Expandir el calendario que aparece en el formulario yseleccionar la fecha de inicio de labores.
	Ubicación	Selecciona el domicilio fiscal vigente, en caso deactualización de domicilio se necesitará la firma electrónica, una vez seleccionado o registrado el domicilio dar clic en continuar.
	Ingreso	Señala el tipo de ingreso que percibes dando clic en la opción que corresponda, ya sea el régimen de: Asalariado, Jubilado, Actividades empresariales, Resico.
	Complemento	Responder las preguntas complementarias, como lo son:En el régimen de salarios o jubilados: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proviene de un patrón en MéxicoEn el régimen empresarial o RESICO:</li> <li>● Trabajaras por cuenta</li> <li>● Tendrás trabajadores a tu cargo</li> <li>● Porcentajes de ingresos en casos de tener más deun ingreso.</li> </ul>
	Revisión	Una vez resuelto los formularios y complementos saldráun resumen de los movimientos que se están realizando y se notificara las obligaciones fiscales que se contraen con las actualizaciones solicitadas.
	Confirmación	Una vez revisado las nuevas obligaciones, se deben aceptar las actualizaciones y guardar las actualizaciones.
	Finalización	Una vez aceptadas las actualizaciones imprime o guarda el "acuse de movimientos de actualización de situaciónfiscal".
<b>5.3 Presenta el aviso de suspensión de actividades</b>		
CONCEPTO	Es la actualización que presentan las personas físicas que interrumpirán ofinalizarán sus actividades económicas.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal SAT, en el apartado "Trámites del RFC", expande el menú de "Actualización en el RFC", enseguida da clic en la opción "Presenta el aviso de suspensión de actividades", da clic en iniciar e ingresa con RFC y contraseña y/o E-Firma.
	Formulario	Expandir el calendario que aparece en el formulario y seleccionar la fecha de término de labores.



	Ubicación	Selecciona el domicilio fiscal vigente, en caso de actualización de domicilio se necesitará la firma electrónica, una vez seleccionado o registrado el domicilio dar clic en continuar.
	Revisión	Una vez resuelto el formulario saldrá un resumen de los movimientos que se están realizando y se notificará las obligaciones fiscales que se suspenden.
	Confirmación	Una vez analizado y verificado los datos, se procede a confirmar la suspensión
	Finalización	Una vez realizada la suspensión de las actividades imprime o guarda el "acuse de movimientos de actualización de situación fiscal".

**5.4 Realiza tu cambio de domicilio en el RFC**

CONCEPTO	Es la actualización que presentan las personas físicas que cambiaron de domicilio fiscal o necesitan actualizar datos que no impliquen un cambio de ubicación, como teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico, tipo de vialidad, tipo de inmueble, referencias adicionales, características del domicilio, etc.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal SAT, en el apartado "Trámites del RFC", expande el menú de "Actualización en el RFC", en seguida da clic en la opción "Realiza tu cambio de domicilio en el RFC, para este trámite es obligatorio el uso de la E-Firma
	Formulario	Expandir el calendario que aparece en el formulario y seleccionar la fecha del cambio de domicilio.
	Detalle del domicilio	Modifica si solo vas a actualizar algunos campos o limpia el formulario y captura si se trata de un nuevo domicilio. Ingresa los datos de tu domicilio 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. Por último, captura tu correo electrónico y en su caso teléfono"
	Revisión	Una vez registrados los cambios del domicilio, saldrá un resumen de los movimientos que se están realizando.
	Confirmación	Una vez revisado se les solicitará la firma electrónica, por lo que se debe ingresar el certificado, la llave privada y la contraseña.
	Finalización	Una vez confirmada las actualizaciones imprime o guarda el "acuse de movimientos de actualización de situación fiscal".

**6. Devoluciones y compensaciones**

DEFINICION	Son un proceso que forman parte de la administración tributaria, y se originan cuando se realizan pagos de contribuciones principalmente impuestos, indebidos, o cuando existe saldo a favor por retenciones.
------------	---

**6.1 Seguimiento de trámites y requerimientos**

CONCEPTO	Permite consultar las solicitudes de compensación, acreditamiento y devoluciones, nos indica sus estatus de proceso y las inconsistencias.
----------	--

PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar al portal SAT, en el apartado "Trámites del RFC", expande el menú de "Devoluciones y compensaciones", enseguida da clic en la opción "Seguimiento de trámites y requerimientos", da clic en iniciar e ingresa con RFC y contraseña o E-Firma.
	Consulta	Expandir el rubro "Tipo de solicitud", selecciona la solicitud que se quiere consultar, el año del ejercicio y da clic en el apartado "Mostrar Solicitudes", selecciona el estatus que aparezca ya sea aceptada, en proceso de pago, rechazada, desistida, requerida, etc.
	Búsqueda	Una vez ubicado el trámite dar clic en consultar detalle
	Detalle	Verificar el estatus de la solicitud, aparecerá el detalle de la devolución, verifica si la misma ya fue depositada y la cantidad por la cual se realizó el depósito en la cuenta CLABE seleccionada o, en caso de existir alguna inconsistencia o rechazo, visualiza la acción correctiva que debes llevar a cabo para obtener el saldo a favor
	Revisión	Una vez revisado el detalle se pueden realizar las acciones correctivas para obtener el saldo a favor: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentar declaración complementaria de tu declaración anual.</li> <li>● Actualizar la cuenta bancaria estandarizada (CLABE).</li> <li>● Presentar la solicitud de devolución a través de internet.</li> </ul> Una vez leído y analizado se procede a cerrar la sesión.

**6.2 Solicita tu devolución**

CONCEPTO	Es el procedimiento manual para solicitar la devolución de impuestos opagos de lo indebido.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresar al portal SAT, en el apartado "Trámites del RFC", expande el menú de "Devoluciones y compensaciones", selecciona el apartado de "Solicita tu devolución", para este trámite es obligatorio el uso de la E-Firma
	Datos del contribuyente	Revisar que los datos que se encuentran en el sistema estén correctos y continuar al siguiente proceso.
	Información del trámite	Rellena la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Origen de devolución, ya sea por un saldo a favor, pago de lo indebido, etc.</li> <li>● Tipo de trámite</li> <li>● Sub origen del saldo</li> <li>● Información adicional, descripción del trámite</li> </ul>
	Datos del impuesto	Seleccionar las opciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipo de periodo: Del ejercicio</li> <li>● Periodo: Del ejercicio</li> <li>● Ejercicio: año que se está solicitando.</li> </ul>
	Captura de información	Ingresar la información que da origen al saldo a favor, datos como: fecha de origen, número de operación, importe, etc.

	Información del banco	Verificar o ingresar el número de cuenta bancario y subir en carpeta comprimida un estado de cuenta no mayor tres meses.
	Documentos adjuntos	Subir en carpetas comprimidas los requerimientos adicionales que se solicitaron en la inconsistencia que se muestra en el apartado de seguimiento de trámites, los cuales suelen ser. Acuse de declaración, visor de nómina, facturas, etc.
	Confirmación	Visualizar que todos los datos capturados estén correctamente, y después se les solicite la firma electrónica, por lo que se debe ingresar el certificado, la llave privada y la contraseña.
	Finalización	Una vez firmada la solicitud imprime o guarda el "acuse de recibo de devolución de impuestos federales".

**7. OTROS TRÁMITES Y SERVICIOS**

DEFINICIÓN	En este apartado se muestran diferentes opciones de servicios que se pueden realizar por el portal oficial del SAT, mediante su e. firma, RFC y contraseña.
------------	---

**7.1 Consulta de opinión de cumplimiento**

CONCEPTO	Es un reporte emitido por el SAT que te permite consultar de manera instantánea la situación del cumplimiento de tus obligaciones fiscales al momento de la fecha de la consulta, conforme a lo señalado en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal oficial del SAT, en el apartado "Otros Trámites y Servicios", expande el menú de "Opinión de cumplimiento", en seguida da clic en la opción "Obtén tu Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales", da clic en iniciar e ingresa con RFC y contraseña y/o E-Firma.
		Dar clic en Enviar y aparecerá su Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales.
	Revisión de datos	Verificar los datos y guardar o imprimir. Sí termina su movimiento en esta sección deberá cerrar la sesión del portal del SAT del contribuyente.
	Final	En caso de necesitar hacer una regularización de obligaciones, deberá realizar una cita para el servicio antes mencionado.

**7.2 Genera o actualiza tu contraseña con e. firma**

CONCEPTO	Te permite generar, actualizar o renovar tu Contraseña del RFC, mediante tu e.firma para ingresar a los servicios electrónicos del SAT.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal oficial SAT, en el apartado "Otros Trámites y Servicios", expande el menú de "Identificación y firmado electrónico", en seguida da clic en la opción "Genera, Actualiza o Renueva tu contraseña", da clic en enviar.
	Requisitos	En la pantalla, preguntará si cuenta con firma electrónica. Deberá marcar la casilla que indica "Sí". Ingresar con la e. firma y contraseña del contribuyente y escribir el CAPTCHA

Características de contraseña	En seguida aparecerá el apartado en el cual podrá cambiar su contraseña, junto con las especificaciones con las cuales debe cumplir su nueva contraseña
Cambiar contraseña	Cuando la contraseña este escrita y confirmada, dar clic en continuar. En seguida aparecerá un mensaje de aviso que dirá "Su contraseña se ha restablecido" junto al acuse del movimiento realizado, el cual podrá guardar o imprimir.
Final	Para terminar el trámite, de clic en el botón de finalizar y cerrar sesión.

**7.3 Habilita buzón tributario**

DEFINICIÓN	El Buzón Tributario funciona como un mecanismo de comunicación entre el contribuyente y el SAT. Cada vez que el SAT requiera hacer una notificación, enviar información útil para el cumplimiento de tus obligaciones fiscales, solicitar información o requerir respuesta a un trámite, la depositará en tu buzón.	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Ingresa al portal oficial SAT, en la parte superior derecha, se encuentra un botón verde con el nombre de "Buzón Tributario" el cual sirve para habilitar el buzón tributario, o para ingresar si ya se habilitó antes.
	Ingreso	Para ingresar al portal deberá continuar con e. firma y contraseña o RFC y contraseña. Una vez ingresados los datos, dar clic en botón de Enviar.
	Datos	Una vez ingresando a la página, se mostrarán campos para llenar, los cuales corresponden al correo electrónico y número de contacto del contribuyente, los cuales él mismo deberá escribir y confirmar.
	Requisitos	Para poder concluir el trámite es necesario que el contribuyente tenga a la mano su correo y número antes ingresados para confirmarlos en el momento
	confirmación	A su correo antes ingresado, llegará un email por parte del SAT, el cual al abrirlo y leerlo muestra la leyenda de "confirmar aquí", dar clic en la frase para confirmar el correo electrónico como medio de contacto. Al número de teléfono que se ingresó, llegará un mensaje de texto por parte del SAT, el cual contendrá una serie de números. Esta serie de números se deberán ingresar en la misma página del SAT en el apartado de habilita tu buzón tributario.
	Final	Al ingresar la serie numérica, y haber confirmado su correo electrónico, automáticamente se habilitará el buzón tributario.

**7.4 Solicitud de Certificado de Sello Digital mediante CERTISAT**

DEFINICIÓN	<p>Un certificado de sello digital es un documento electrónico mediante el cual una autoridad de certificación (SAT) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública.</p> <p>Los certificados de sello digital son expedidos por el SAT, y para un propósito específico: Firmar digitalmente las facturas electrónicas. Por medio de ellos, el contribuyente podrá sellar electrónicamente la cadena original de las facturas electrónicas que emita; así se garantiza el origen de la misma, la unicidad y las demás características que se heredan de los certificados de firma electrónica avanzada.</p> <p>IMPORTANTE: Para realizar este trámite es necesario tener firma electrónica vigente.</p>	
PROCEDIMIENTO	Inicio	Abrir la aplicación de CERTISAT, en cualquiera de los equipos de cómputo del área de atención a contribuyentes.
	Servicio	Al abrir la aplicación aparecerán en la pantalla principal varios rubros para trámites diferentes. Seleccionar el de “Solicitud de Certificados de Sello Digital (CSD)”
	Captura de datos	Una vez seleccionada esta opción, en la pantalla pedirá ingresar el certificado de tu e. firma (archivo .cer) Dar clic en el botón de “Seleccionar archivos”, identificar y elegir el archivo .cer de la e. firma, una vez seleccionado, clic en “Siguiente”
	Establecer contraseña	En la siguiente pantalla deberá ingresar el nombre de la sucursal o del contribuyente y escribir y confirmar su nueva contraseña. Una vez ingresados los datos, dar clic en “Agregar”, en ese momento aparecerá su solicitud. Dar clic en “Siguiente” para continuar.
	Generación de claves	Para generar las Claves es necesario cargar la barra de avance moviendo el ratón en diferentes direcciones dentro de la pantalla de la aplicación, hasta que la barra se cargue por completo.
	Firmar y guardar	En la siguiente pantalla se pedirá el archivo key de la e. firma, dar clic en el botón de “Seleccionar archivos”, identificar y elegir el archivo key de la e. firma. A su vez se solicitará ingresar la contraseña de su e. firma, para confirmar el envío de la solicitud de certificado de sello digital, una vez ingresados los datos, clic en “Firmar y Guardar”.
	Final	Se abrirá una pestaña para elegir la ubicación de almacenamiento del certificado de sellos. Guardar y finalizar proceso en la aplicación. Para recuperar los sellos asistir con un asesor.

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con base a las investigaciones y experiencias adquiridas, se ha logrado encontrar un área de oportunidad, que resalta la utilidad de un manual de procedimientos que brinde información de manera específica, sistematizada, detallada y comprensible para los pasantes de servicio social. Que con este manual el alumno de prácticas profesionales y/o del servicio social tenga a la mano antes de llegar al SAT a realizar sus actividades, Por tal motivo se considera importante extender el presente “Manual de procedimientos para alumnos de

servicio social en el área de Administración Desconcentrada de Servicio al Contribuyente”, como una recomendación a considerar para la óptima adquisición de conocimientos de los pasantes del área.

El Servicio de Administración Tributaria, específicamente en el Área de Administración Desconcentrada del Servicio al Contribuyente, es una institución que nos permite obtener un amplio conocimiento tanto en lo fiscal, como en la atención de servicio, lo cual nos permite alcanzar una amplia experiencia en;

- Trabajo en equipo: Es un elemento indispensable dentro de cualquier organización, ya que permite compartir los conocimientos y habilidades con los compañeros de trabajo, además de que influye en el clima laboral y crea un ambiente de cooperación y compañerismo.
- Servicio de atención al cliente: Aprendimos que la atención a los contribuyentes es algo importante, y que siempre debe ser brindado en un ambiente de respeto y cordialidad mutua, para dar una buena imagen como organización.
- Comunicación: Podemos afirmar que es una base primordial para realizar nuestras actividades diarias, laborando con los compañeros aprendimos a escuchar y dialogar para evitar que existan confusiones, con respecto a contribuyentes aprendimos a manejar conflictos y buscar soluciones, por lo que el diálogo fue fundamental para la realización de sus servicios de manera correcta.

## REFERENCIAS

- [1] Acuña, R. (2015). MANUALES PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN. Lima Perú: Agencia de la GIZ en el Perú.
- [2] Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e Instrumentos de investigación científica. Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- [3] Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos. Madrid: Pearson Educación.
- [4] Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Barranquilla, Colombia: Pensamiento y gestión.
- [5] Denscombe, M. (1998). The Good Research Guide for Small-Scale Social Research Projects. New York: McGraw-Hill .
- [6] Duhalt Krauss, M. F. (1977). Los Manuales de procedimiento en las oficinas públicas. México: Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.
- [7] López Gumucio, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna . Cochabamba, Bolivia: PERSPECTIVAS.
- [8] Mallar, M. Á. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. Misiones, Argentina: Visión de Futuro.
- [9] Münch, L. (2010). Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativos. Naucalpan de Juaréz. Edo de México: Pearson Educación.
- [10] Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación Cualitativa: Diseños, Evaluación del Rigor Metodológico y Retos. Liberabit. Revista Peruana de Psicología, 8.
- [11] Sayago Quintana, Z. B. (2006). Modelos de Colaboración entre Universidad y Escuelas Básicas: Implicaciones en las prácticas Profesionales Docentes. Mérida Venezuela: Educere.
- [12] Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Cuba: Universidad y Sociedad.

Correo de autor: [maribel.d@costachica.tecnm.mx](mailto:maribel.d@costachica.tecnm.mx)