

# BUZÓN TRIBUTARIO EN MÉXICO

## Implantando un canal de comunicación entre la administración tributaria y los contribuyentes

EUROsocial apoya al Servicio de Administración Tributaria de México (SAT) en el lanzamiento de un servicio de comunicación en línea para interactuar e intercambiar documentos digitales con las autoridades fiscales de forma ágil, oportuna, confiable, sencilla, cómoda y segura.



El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 de México, contempla, entre sus estrategias, dos que tienen una relación directa e impacto en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias: la estrategia 1, orientada a “Mejorar la administración tributaria fomentando el cumplimiento equitativo en el pago de impuestos reduciendo la evasión fiscal”; y, la estrategia 2, dirigida a “Establecer una estructura tributaria eficiente, equitativa y promotora de la competitividad”.

Por su parte, el Servicio de Administración Tributaria de México (SAT), en su Plan Estratégico 2014-2018, establece como principal objetivo estratégico “incrementar los ingresos tributarios, haciendo más simple el llenado de las declaraciones y el pago de impuestos, poniendo a disposición de los contribuyentes nuevas herramientas tecnológicas que le permitirán

el registro de ingresos, gastos, emisión de comprobantes fiscales digitales, el envío de declaraciones y el pago en línea”. En este marco, las acciones del SAT están dirigidas a incrementar y facilitar el cumplimiento voluntario del contribuyente, a través del desarrollo de herramientas tecnológicas, canales de servicios, formatos, instructivos, aplicaciones, sistemas, y otros mecanismos.

Como parte de la Estrategia de Gobierno Digital en México y con la finalidad de lograr un desarrollo homologado y armonizado de los servicios que brinda el SAT, a partir del 2014, destaca el Buzón Tributario como un canal de comunicación bidireccional, entre el contribuyente y el SAT, que permite interactuar en el envío de solicitudes, así como notificar vía electrónica y consultar información fiscal.



FINANZAS PÚBLICAS



CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO

MÉXICO

El Buzón Tributario está ubicado en el Portal del SAT, en la sección Trámites, y facilita la comunicación del contribuyente con las autoridades fiscales, al tener un punto de contacto único y permanente con ellas. Esto permite al contribuyente cumplir con las obligaciones fiscales, sin necesidad de acudir de forma presencial a las oficinas del SAT, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero. Además, contribuye a la certeza del contribuyente, ya que ante una petición o consulta, tiene la seguridad de que ésta será atendida por la autoridad administrativa.

Los contribuyentes tienen ya la posibilidad de contar con la recepción de promociones e información relacionada con solicitudes de devolución, avisos de compensación, contabilidad electrónica, recurso de revocación en línea, entre otros; así como servicios de consulta, de notificación electrónica, comunicados de hechos u omisiones de revisiones de auditoría; esto como ejemplo de los varios servicios que se encuentran ya operando.

Como parte del proceso de seguir fortaleciendo los servicios a través del Buzón Tributario, el trabajo continúa para habilitar un portal privado y personalizado de los contribuyentes, ofreciendo sólo los trámites, información, declaraciones y servicios, de acuerdo al régimen fiscal del contribuyente, destacando la importancia de hacerlo adaptable a dispositivos móviles; además de ser un canal estandarizado y homologado entre las diferentes áreas al interior de la institución para publicar contenidos y servicios.

### EL APOYO DE EUROSOCIAL

Desde 2013, EUROsocial ha acompañado al SAT en la implantación de su estrategia tecnológica y, en especial, del Buzón Tributario como herramienta que permite mejorar la atención y comunicación hacia y para el contribuyente.

## EN PRIMERA PERSONA

► **Lizandro Núñez Picazo**  
Administrador General de Recaudación.  
Servicio de Administración Tributaria de México



“Con la liberación del Buzón Tributario, se avanza, de manera importante, en este rubro y se generan mejoras significativas en la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria, que representa para el contribuyente trámites expeditos, sencillos y accesibles en todo momento y lugar y, por supuesto, disminuye los costos que tiene el contribuyente para hacerle frente a sus obligaciones tributarias. En el marco del programa EUROSociAL, se tuvo la oportunidad de conocer y aprovechar las mejores experiencias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de España, en la utilización de canales de interacción más eficientes, que incrementan la capacidad del estado de ofrecer valor a sus ciudadanos”.

► **Juan Manuel Galarza y Mercado**

Administrador General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información. Servicio de Administración Tributaria de México



“Las actividades que se han desarrollado en el marco del Programa EUROSociAL II, como fue la asistencia técnica y las visitas realizadas a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España, han servido como ventanilla para conocer los avances en esta materia y han sido referencia para la implementación de nuevas funcionalidades – actualmente en desarrollo- de la herramienta, como es el Expediente Electrónico, que será el repositorio de la documentación emitida y recibida entre ambas partes; dicha información estaría disponible en todo momento; minimizando el uso del papel, reduciendo costos de operación y mejorando la eficiencia de procesos; así como el Apoderamiento Electrónico, el cual va a permitir la representación legal de los contribuyentes de manera electrónica, para que los apoderados legales ejecuten trámites específicos”.

A tal fin, el programa movilizó experiencias de referencia, tanto a nivel europeo como en América Latina. Así, México pudo conocer junto con otros países de la región (Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Paraguay, Uruguay y Perú), los servicios de información y asistencia al contribuyente de España y Argentina.

Además, se ha contado con la experiencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España para el desarrollo e implementación de diferentes funcionalidades (módulos) del Buzón Tributario (notificación electrónica,

apoderamiento electrónico y expediente electrónico, entre otras).



## ITINERARIO DE ACOMPAÑAMIENTO DE EUROSOCIAL

### 2013.

- Visita de intercambio del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México a la Agencia Tributaria española (AEAT) sobre gestión tributaria y recaudación
- Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente

### 2014.

- Asistencia Técnica a México para la implementación del Buzón Tributario
- Plan de Trabajo para la liberación de cada uno de los Módulos que conforman el Buzón Tributario
- Visita de Intercambio del SAT México al HMRC del Reino Unido sobre simplificación de sistemas

### 2015.

- Visita de intercambio de la SAT de México a la AEAT de España para conocer el apoderamiento electrónico en los servicios al contribuyente
- Visita de intercambio para implementación del expediente electrónico

## EXPERIENCIAS DE REFERENCIA DE EUROPA Y AMÉRICA LATINA

A nivel regional, México ha podido conocer la experiencia de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) de Argentina en materia de servicios de información y asistencia al contribuyente.

Por su parte, a nivel europeo, la principal experiencia compartida ha sido la de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España, además de la experiencia de la Agencia Tributaria de Reino Unido, *Her Majesty Revenue and Customs* (HMRC).

## PUBLICACIONES



- Manual de servicios de asistencia al contribuyente.

Socio Coordinador



Socios Operativos

