

Servicio de Administración Tributaria

Recaudación de las Contribuciones Federales: Servicios al Contribuyente

Auditoría de Desempeño: 2017-5-06E00-07-0083-2018

83-GB

Criterios de Selección

Importancia.

Pertinencia.

Factibilidad.

Objetivo

Fiscalizar que los servicios al contribuyente permitieron dar cumplimiento a sus obligaciones fiscales, a fin de contribuir a incrementar la recaudación.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe individual de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

Alcance

La auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2017 y comprendió la revisión de los registros sobre las estrategias implementadas por el Servicio de Administración Tributaria en el otorgamiento de servicios a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, a fin de incrementar la recaudación tributaria; así como contribuir al cumplimiento de los objetivos de fortalecer los ingresos públicos, y simplificar el sistema tributario, establecidos en la Reforma Hacendaria.

Se verificó la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Programa Anual de Mejora Continua 2017 para el otorgamiento de servicios al contribuyente.

Se comprobó el cumplimiento de la normativa, en materia del Sistema de Evaluación del Desempeño, para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales”; la adopción de las normas generales de control interno en el proceso de otorgamiento de servicios al contribuyente, y se verificó que la información reportada en los instrumentos de rendición de cuentas permitiera evaluar y dar seguimiento a los objetivos y metas del programa presupuestario E026 en el proceso de servicios al contribuyente; así como el avance en el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 “Alianzas para lograr objetivos”.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. Los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar todos los procedimientos establecidos y sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior de la Federación sobre el cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales”, vinculado con el proceso de otorgamiento de servicios al contribuyente.

Antecedentes

En el artículo 31, fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que es obligación de los mexicanos contribuir para los gastos públicos, de la Federación, de los Estados, de la Ciudad de México y del Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.

Conforme al artículo 2 de la Ley del Servicio de Administración Tributaria, al SAT le corresponde la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera con la finalidad de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público, por lo que el órgano desconcentrado es responsable de la recaudación de los ingresos tributarios, que fija la legislación con carácter general y obligatorio para cubrir el gasto público.

A efecto de cumplir con su mandato de aplicar la legislación tributaria, el SAT lleva a cabo el otorgamiento de servicios al contribuyente, proceso objeto de revisión de la presente auditoría, que se centran en la simplificación de trámites y procesos, la disminución en los tiempos de espera y el costo del cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, con el propósito de incrementar la recaudación.

En el diagnóstico que se presenta en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, Meta Nacional IV. México Próspero, se menciona que la capacidad del Estado Mexicano para atender las necesidades más urgentes de la población (incluyendo áreas como salud, educación, investigación y desarrollo, infraestructura y seguridad) es limitada a causa de los escasos recursos con los que cuenta, ya que el gasto público del país sobrepasa los recursos tributarios que se recaudan actualmente. Los ingresos tributarios en México son aproximadamente del 16.0% del PIB; sin embargo, los países de América Latina y de la

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) cuentan con ingresos tributarios promedio de 19.0% y 25.0% del PIB, ^{1/} respectivamente.

En 2013, el Ejecutivo Federal presentó la Iniciativa de la Ley de Ingresos de la Federación, correspondiente al ejercicio fiscal de 2014, la cual incluyó la Reforma Hacendaria, cuya finalidad se orientó a incrementar los ingresos con los que cuenta el Estado para atender de forma eficiente las necesidades básicas de la población.

La Reforma Hacendaria propuesta por el Ejecutivo Federal persiguió alcanzar los siguientes objetivos generales:

- fortalecer los ingresos públicos, y
- simplificar el sistema tributario.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se plantearon, entre otros, los objetivos particulares siguientes:

- i. aumentar la capacidad financiera del Estado, incrementando la disponibilidad de recursos para atender las necesidades prioritarias de la población, y
- ii. reducir la informalidad y la evasión fiscal, mediante la simplificación en el pago de impuestos y establecer mecanismos de formalización accesibles para todos.

En el árbol del problema de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2017 del programa presupuestario E026, se definió la problemática del deficiente cumplimiento de las obligaciones fiscales para financiar el gasto público y que una de cuyas principales causas es la falta de promoción e incentivos para el pago de impuestos, lo cual ocasiona que los contribuyentes incumplan con sus obligaciones fiscales.

Para atender esta problemática, en el PND 2013-2018 se fijó como estrategia el fortalecer los ingresos del sector público. En el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2013-2018, se establecieron dos objetivos ligados a la reforma hacendaria: ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico, y contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

Para ello, en 2017, el SAT operó el programa presupuestario E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales”, con el objetivo de contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad, mediante la recaudación de las contribuciones federales, para lo cual ejerció 10,468.5 millones de pesos, 26.7% mayor (2,204.9 millones de pesos) respecto del presupuesto autorizado de 8,263.6 millones de

^{1/} Tax Revenue Trends, 1990-2012/Tendencias tributarias, OCDE, 2010.

pesos, a efecto de que el órgano desconcentrado ejecutara, entre otros procesos, el otorgamiento de servicios al contribuyente; orientado a facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

Con el otorgamiento de servicios al contribuyente, el SAT provee la facilitación a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. En 2017 atendió a 14.7 millones de contribuyentes, el 22.7% de los 64.7 millones registrados en el padrón, mediante el desarrollo de herramientas tecnológicas, canales de servicio, formatos, instructivos, aplicaciones, sistemas, y otros mecanismos que permitieron solucionar las necesidades del contribuyente.

Resultados

1. Otorgamiento de servicios al contribuyente

Con la auditoría se comprobó que el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en 2017, contó con un Programa Anual de Mejora Continua (PAMC) autorizado, en el que se reportaron 36 indicadores, de los cuales, 8 se encuentran vinculados directamente con los servicios otorgados por el SAT a los contribuyentes, y que han tenido actualizaciones que le permiten evaluar la efectividad en el proceso de otorgamiento de servicios a los contribuyentes.

Con la revisión de los registros contenidos en las bases de datos del sistema denominado SPSS Data Collection (Procesador Estadístico y Modeler Minería de datos), se constató que, en 2017, el SAT otorgó servicios de asistencia a los 14,682,126 de contribuyentes que lo requirieron, lo que significó una atención mayor en 15.5% que la realizada en 2016, la cual ascendió a 12,705,571 de contribuyentes. Los servicios otorgados correspondieron a la orientación y asesoría en la inscripción y cambios en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC); la obtención de la Firma Electrónica Avanzada (E-firma) y de la Contraseña, antes Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC); la elaboración de la declaración anual de impuestos; el procedimiento de devoluciones y compensaciones de impuestos; la facturación electrónica e inscripción al Régimen de Incorporación Fiscal (RIF).

Por lo que se refiere a servicios otorgados en 2017 por el SAT a los contribuyentes, se comprobó en el sistema de Declaraciones y Pagos que se realizaron las precargas de las facturas (CFDI) para que los causantes consulten oportunamente el trámite y les permita mayor facilidad en su cumplimiento, lo que facilitó la presentación de 8.5 millones de declaraciones, 19.7% más que las 7.1 millones registradas en 2016.

Con la revisión in situ de los registros contenidos en el sistema SPSS Data Collection, se constató que los medios utilizados por el SAT para otorgar los servicios al contribuyente fueron el canal telefónico MarcaSAT, con el cual se atendió a 4.7 millones de contribuyentes, 62.1% más que los de 2016 (2.9 millones); los servicios de la red computacional, en el cual se registraron 288.4 millones de accesos, 14.7% más que los 251.4 millones de registros en 2016, y en las salas de Chat uno a uno se atendieron a 4.1 millones de contribuyentes, 64.0% más que los 2.5 millones registrados un año antes, lo que permitió al contribuyente disponer de

herramientas informáticas que facilitaron los trámites para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

2. Simplificación de trámites y procesos

Con la auditoría se constató que, en 2017, el SAT incluyó en el PAMC 2017 el indicador para dar seguimiento a la simplificación de trámites, denominado “Recepción de declaraciones anuales”. En este indicador se cumplió la meta programada de 1.11, al obtener un coeficiente de 1.19, ya que recibió 8,486,439 declaraciones en 2017, lo que significó 1,379,947 más que las registradas en el año previo de 7,106,492 declaraciones, con lo que se superó la meta en 7.2%^{2/}, como se muestra a continuación:

INDICADOR “RECEPCIÓN DE DECLARACIONES ANUALES”, 2017

Fórmula	Unidad de medida	Meta	Alcanzado	Cumplimiento (%)
Número de declaraciones anuales recibidas por internet al periodo del año actual / Número de declaraciones anuales recibidas por internet al periodo del año anterior * 100	Índice	1.11	1.19	107.2

Fuente: Elaborado por la ASF con información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018 del 17 de enero de 2018.

Se verificó que el SAT realizó la programación de la meta con base en los datos trimestrales del periodo 2011-2016 de dicho indicador, considerando como criterios el promedio mensual de las declaraciones recibidas durante el ejercicio y el promedio mensual acumulado del ejercicio previo para convertirlo en un índice.

El cumplimiento de la meta se debió a las gestiones realizadas por el órgano desconcentrado en el sistema Modelo de Administración Tributaria, Declaraciones y Pagos (MAT DyP) respecto de la presentación de la declaración de personas físicas, mediante el despliegue al causante de una propuesta pre-llenada con los datos por concepto de sueldos y salarios, arrendamiento, actividad empresarial, servicios profesionales e intereses, proporcionar la opción de tramitar su declaración por medio de dispositivos móviles, así como precargar la cuenta bancaria para depósito, en caso de devolución del saldo a favor. Asimismo, el ente fiscalizado llevó a cabo campañas en los diferentes medios de comunicación resaltando el beneficio de recibir la devolución en un plazo de 3 a 5 días, lo que incentivó y facilitó la presentación de la declaración anual de los contribuyentes para atender sus obligaciones fiscales.

Respecto de las metas específicas para mejorar la promoción de los servicios e información que el público puede hacer mediante la red computacional y telefónica, se incorporaron los indicadores “Percepción del servicio chat uno a uno”, donde se comprobó que la calificación obtenida fue de 87.5, representó el 99.4% de lo programado de 88.0; y en el “Diseño e imagen del portal”, el resultado del cumplimiento fue del 97.1%, pues se obtuvo una calificación de

^{2/} Considerando que al obtener un cociente igual a 1 el cumplimiento de la meta es 100.0%.

84.5 respecto de la meta establecida del 87.0, mientras que para la “Percepción del servicio canal telefónico” se obtuvo una puntuación de 94.5, por lo que se logró un cumplimiento de 99.5%, respecto de la meta 95.0%, como se muestra a continuación:

INDICADORES SOBRE LA PERCEPCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE, 2017

Indicador	Unidad de medida	Meta	Avance	Cumplimiento %
Percepción del Servicio Chat uno a uno	Promedio en una, escala de 0 a 100	88.0	87.5	99.4
Diseño e Imagen del Portal		87.0	84.5	97.1
Percepción del Servicio Canal Telefónico.		95.0	94.5	99.5

Fuente: elaborado por la ASF con información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018-2 del 17 de enero de 2018.

Con la revisión de los registros contenidos en la base de datos de la Cuarta Encuesta Telefónica Nacional Trimestral del SAT de 2017, y en la plataforma SPSS Data Collection (Procesador Estadístico y Modeler Minería de datos),^{3/} que contiene los reactivos sobre los aspectos de atención proporcionados por los contribuyentes en los módulos de atención del SAT, se verificó que la medición del indicador se realiza con las encuestas trimestrales, donde los contribuyentes realizaron las evaluaciones respectivas.

Con el análisis de la información del sistema MAT DyP, se comprobó que uno de los aspectos en los que el SAT ha contribuido para la simplificación de trámites e implementación de estrategias de promoción, han sido la disposición de herramientas electrónicas o aplicativos, que han facilitado a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, los cuales son los siguientes:

- En la declaración anual de personas físicas se puso a disposición de los contribuyentes una aplicación pre-llenada en el portal aplicativo del DeclaraSAT.
- A los asalariados se les realizó una propuesta de declaración que se puso a consulta y, en su caso, con posibilidad de ajustar.
- A las personas físicas se les precargaron sus Comprobantes Fiscales Digitales (CFDI), ya clasificados por el tipo de deducción; los contribuyentes que aceptaron la propuesta de declaración con saldo a favor, se les realiza su devolución en un máximo de 5 días.

^{3/} Los investigadores de encuestas y de mercado utilizan esta plataforma de productos para conocer las actitudes, preferencias y comportamiento de las personas, de manera que esta información pueda incluirse en los procesos de toma de decisiones. (IBM)

- Con la aplicación “Mi contabilidad”, el SAT permitió llevar una contabilidad simplificada basada en la clasificación de los CFDI que amparan ingresos y gastos, con lo que se releva a los contribuyentes de cumplir con sus obligaciones fiscales del envío de la contabilidad electrónica y presentar la Información de Operaciones con Terceros (DIOT).

Con lo anterior, el SAT simplificó los trámites a los contribuyentes, al realizar la determinación automática del pago provisional del ISR y definitivo de IVA, al generar reportes automatizados.

3. Atención al público y reducción en los tiempos de espera

Con la revisión del PAMC 2017 aprobado, se verificó que, para dar seguimiento al cumplimiento a la atención al público y reducir los tiempos de espera en el otorgamiento de servicio al contribuyente, se incluyeron los indicadores “Tiempo promedio de espera del contribuyente” y “Percepción de la facilidad de los principales trámites y servicios del SAT”.

Con la auditoría se verificó que, en ese año, se programó una meta de tiempo promedio de espera del contribuyente de 6 minutos, y alcanzó un cumplimiento del 130.4% (4.6 minutos), como se muestra a continuación:

INDICADOR “TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DEL CONTRIBUYENTE ANUALES”, 2017

Fórmula	Unidad de medida	Meta	Alcanzado	Cumplimiento (%)
Tiempo promedio de espera del contribuyente con cita para ser atendido en los módulos de atención del SAT * 100	Minutos	6.0	4.6	130.4

Fuente: elaborado por la ASF con información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018-2 del 17 de enero de 2018.

Con la revisión de la ficha técnica del indicador y de los registros contenidos en la base de datos del SPSS Data Collection, se constató que el monitoreo se enfoca a los tiempos promedio de espera, desde que se asigna al contribuyente un turno en el módulo de registro, hasta el llamado a ventanilla para los servicios que se proporcionan con cita, reflejando la calificación de los tiempos de espera de los turnos proporcionados.

Se comprobó que el SAT, en 2017, conforme a ese proceso estimó que el tiempo de espera fuera de 6 minutos; y se fijaran los rangos siguientes: tiempo de espera global igual o menor a 6 minutos, obtendrían la calificación máxima; las que se ubicaran entre los 06:01 y 08:00 minutos, una de 85 sobre 100, y a partir de los 08:01 minutos, la calificación se irá reduciendo gradualmente a medida que se hayan obtenido tiempos más altos.

Con los datos registrados en la base de datos del Sistema SPSS Data Collection, se comprobó que el tiempo promedio de espera de los contribuyentes que asistieron a las oficinas del SAT a realizar un trámite o a solicitar un servicio con previa cita fue en promedio de 4.6 minutos, debido a las gestiones que implementó el SAT mediante la asesoría directa a mercados

públicos, a las cámaras y agrupaciones para detallar los trámites por realizar en el Régimen de Incorporación Fiscal, así como la actualización de las aplicaciones vía internet y la atención personalizada en los módulos del SAT a los contribuyentes que se incorporaron a este régimen fiscal, lo que se tradujo en mayor atención al público y reducción en los tiempos de espera.

Para el indicador de “Percepción de la facilidad de los principales trámites y servicios del SAT”, con el registro del SPSS Data Collection, se constató que se cumplió con la meta programada para 2017 en 101.2%, al obtener un avance de 8.5 puntos de calificación en la percepción de los contribuyentes en la facilidad de los principales trámites y servicios del SAT, superior en una décima a la meta programada de 8.4 puntos, como se muestra a continuación:

INDICADOR “PERCEPCIÓN DE LA FACILIDAD DE LOS PRINCIPALES TRÁMITES Y SERVICIOS DEL SAT”, 2017

Fórmula	Unidad de medida	Meta	Alcanzado	Cumplimiento (%)
Media de la calificación de la facilidad en trámites y servicios sustantivos que brinda el SAT y que son realizados directamente por el contribuyente * 100	Calificación	8.4	8.5	101.2

Fuente: elaborado por la ASF con información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018-2 del 17 de enero de 2018.

El avance del cumplimiento de la meta se verificó con la revisión de los registros contenidos en el sistema informático denominado SPSS Data Collection, que registra los datos de cada una de las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente (ALSC), respecto de los tiempos de espera de atención del contribuyente, sobre las clasificaciones obtenidas de ocho trámites y servicios siguientes:

1. orientación y asesoría en Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente (ADSC);
2. inscripción y cambios relacionados con el RFC;
3. obtención de la E-firma (Firma Electrónica Avanzada);
4. obtención de la Contraseña (antes Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC));
5. declaración anual de impuestos;
6. proceso de devoluciones y compensaciones de impuestos;
7. facturación electrónica, e
8. inscripción al Régimen de Incorporación Fiscal.

De los trámites mencionados, se determinó como medida de calificación una escala del 0 al 10, donde 0 es muy difícil y complicado realizarlos, y 10, muy fácil y simplificado, obteniendo una calificación promedio de 8.5 sobre la facilidad de dichos trámites.

4. Tiempo de cumplimiento de obligaciones fiscales

Se comprobó que el SAT incluyó en el PAMC 2017 el indicador “Tiempo de cumplimiento de obligaciones fiscales”, con un valor que implica mejora si éste es menor o igual a 1 del promedio del tiempo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al periodo que se reporta, respecto del promedio del tiempo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al mismo periodo del año anterior.

Se determinó que, en 2017, la entidad cumplió en 146.0%, ^{4/} la meta programada al obtener un cociente de 0.69, resultado de promediar el tiempo de cumplimiento de obligaciones fiscales, como se muestra a continuación:

INDICADOR “TIEMPO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES”, 2017

Fórmula	Unidad de medida	de	Meta anual	Alcanzado	Cumplimiento (%)
(Promedio del tiempo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al periodo que se reporta / Promedio del tiempo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al mismo periodo del año anterior) ≤ 1	Índice		≤ 1	0.69	146.0

Fuente: información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018-2 del 17 de enero de 2018.

Con la revisión de la ficha técnica, se determinó que la estimación del indicador de “Tiempo de cumplimiento de obligaciones fiscales” tiene el objetivo de mostrar al SAT qué tan compleja es la atención de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes, en la preparación, cálculo y pago o envío.

Se constató que esa reducción se debió a las gestiones programadas por el SAT para facilitar el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales mediante su página en Internet, y a que en ese año, implementó accesos directos al contribuyente mediante aplicativos en su página, lo que permitió suscribir la presentación de la declaración anual por este medio, así como un conjunto de aplicaciones en línea, que tienen el propósito de aumentar el cumplimiento voluntario, simplificar los pagos al disminuir los tiempos de atención, y los costos asociados a tributar. La evolución del indicador en el periodo 2015-2017, se muestra a continuación:

^{4/} Considerando que al obtener un cociente menor a 1 el cumplimiento de la meta se mejora.

EVOLUCIÓN DEL TIEMPO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES, 2014-2017

(Minutos)

Concepto	2015	2016	2017
Avance	858.4	395.8	273.1
Meta anual	717.5	858.4	395.8
Cumplimiento (%)	1.2.	0.46	0.69

Fuente: elaborado por la ASF con información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018-2 del 17 de enero de 2018.

Con la revisión de los registros contenidos en el sistema SPSS Data Collection, se comprobó que, en 2017, los causantes ocuparon 273.1 minutos, 31.0% menos que la meta estimada de 395.8 minutos en promedio que los causantes emplearían en la preparación, cálculo y pago o envío de sus obligaciones fiscales, y que en el periodo 2015-2017, el indicador presentó una disminución en 0.51 puntos porcentuales al pasar de 1.2% a 0.69%; asimismo, se determinó que la programación de la meta para 2016 con respecto del año previo fue mayor en 19.6%, mientras que la correspondiente al ejercicio fiscal 2017 fue menor en 53.9% con relación al año previo sin que su programación de ésta fuera congruente con los resultados obtenidos anteriormente.

2017-5-06E00-07-0083-07-001 **Recomendación**

Para que el Servicio de Administración Tributaria establezca en la programación metas mayores que le permitan fortalecer el indicador tiempo de cumplimiento de obligaciones fiscales, a efecto de atender lo dispuesto en el numeral IV, de la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, que indica que las metas de los indicadores permiten establecer límites o niveles máximos de logro, comunican el nivel de desempeño esperado por la organización, y permiten enfocarla hacia la mejora, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de los resultados obtenidos de las medidas implementadas.

5. Costo de cumplimiento de las obligaciones fiscales

El costo de cumplimiento de las obligaciones fiscales se refiere a los costos aproximados anuales en que incurren los contribuyentes (personas físicas y morales) para efectuar los trámites relativos a la declaración y el pago de impuestos e incluyen todos los gastos como asesoría o salario del contador, los gastos de transporte, Internet, copias, o, en su caso, los costos de firmas o despachos contratados, entre otros.

Se comprobó que el SAT incluyó en el PAMC 2017 el indicador “Costo de cumplimiento de obligaciones fiscales”, con un valor en la meta programada que implica una mejora menor o igual a 1 del promedio del costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales, respecto al mismo periodo del año anterior, como se muestra a continuación:

INDICADOR "COSTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES", 2017

Fórmula	Unidad de medida	Meta anual	Alcanzado	Cumplimiento (%)
(Promedio del costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al periodo que se reporta / Promedio del costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales al mismo periodo del año anterior) ≤ 1	Porcentaje	≤ 1	0.71	140.4

Fuente: información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018-2 del 17 de enero de 2018.

Con la revisión de los registros contenidos en la base de datos de la Cuarta Encuesta Telefónica Nacional Trimestral del SAT, la cual, de acuerdo con la metodología proporcionada por el órgano desconcentrado, ésta se realiza de manera trimestral con una muestra de 800 entrevistas, mediante la base de datos Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC) con filtros de Identificación del Contribuyente (IDC) por personas físicas y morales; con un margen de error estadístico asociado del (+/- 3.5%) y un nivel de confianza del 95.0%, por medio de la plataforma SPSS Data Collection (Procesador Estadístico y Modeler Minería de datos), ^{5/} que contiene los reactivos sobre los aspectos de la atención proporcionada por los contribuyentes en los módulos de atención del SAT.

Con la verificación física de los registros contenidos en la base de datos del SPSS Data Collection (Procesador Estadístico y Modeler Minería de datos), que alimentan al indicador, se verificó que se cumplió la meta programada en 140.4%,^{6/} al obtener un cociente de 0.71, definido como resultado de promediar el costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales en 2017 por un monto de 32,471.5 pesos respecto de los 45,589.1 pesos en términos reales obtenidos en 2016, como se muestra en el cuadro siguiente:

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR "COSTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES", 2017

Indicador	Concepto	Meta	Resultado	Cumplimiento %
Costo de cumplimiento de obligaciones fiscales.	porcentaje	≤ 1	0.71	140.4
Promedio de costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales 2017. 1/	pesos	45,589.1	32,471.5	0.71
Promedio de costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales 2016. 1/	pesos	42,991.8	42,949.4	1.0

Fuente: información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018-2 del 17 de enero de 2018.

^{1/} Media de lo que pagó el contribuyente para cumplir con sus obligaciones fiscales en forma presencial y vía electrónica.

^{5/} Los investigadores de encuestas y de mercado utilizan esta plataforma de productos para conocer las actitudes, preferencias y comportamiento de las personas, de manera que esta información pueda incluirse en los procesos de toma de decisiones. (IBM)

^{6/} Considerando que al obtener un cociente igual a 1 el cumplimiento de la meta es 100.0%.

Se verificó que la medición del indicador se realizó con las encuestas trimestrales, donde los contribuyentes consideraron que, en 2017, se redujo el costo para efectuar trámites relativos a las declaraciones, ya que el órgano desconcentrado implementó un aplicativo con un acceso directo en la presentación de la declaración anual por internet, que permitió reducir la contratación de despachos de contadores, el monto y número de copias y los gastos asociados al pago de impuestos.

En cuanto a la evolución del indicador “Costo de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales”, en el periodo de 2007-2013, se verificó que el costo en el que incurrieron los contribuyentes para llevar a cabo sus obligaciones fiscales mostró un crecimiento de 2007 a 2013, con un cumplimiento promedio del 1.06%, mientras que en el periodo 2014-2017, el promedio de cumplimiento fue de 0.87% lo que implicó una mejora del costo de cumplimiento al contribuyente para atender sus obligaciones fiscales, como se muestra a continuación:

EVOLUCIÓN DEL COSTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES, 2007-2017
(Miles de pesos)

Concepto	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Promedio del costo	34.6	42.1	46.9	39.5	38.0	40.1	49.7	50.9	41.7	43.0	32.5
Promedio del costo real del periodo anterior	28.1	36.8	43.7	49.0	41.0	39.1	41.7	51.7	52.3	42.9	45.6
Cumplimiento (%)	1.23	1.14	1.07	0.81	0.93	1.03	1.19	0.99	0.80	1.0	0.71
Promedio de cumplimiento	2007-2013 1.06							2014-2017 0.87			

Fuente: información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018 del 17 de enero de 2018.

La mejora de la evolución del porcentaje de cumplimiento de obligaciones a partir de 2014, se debió a que el SAT lanzó un aplicativo que permitió facilitar la presentación de la Declaración Anual por Internet, así como diversas novedades que, en su conjunto tuvieron el propósito de aumentar el cumplimiento voluntario, simplificar los pagos, disminuir los tiempos, así como los costos asociados a tributar.

6. Evolución de la recaudación

Se comprobó que el SAT incluyó en el PAMC 2017 el indicador “Evolución de la recaudación” con una meta anual mayor o igual a 1 de la recaudación observada respecto de la proyectada en la Ley de Ingresos de la Federación (ingresos administrados por el SAT), como se muestra a continuación:

INDICADOR “EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN”, 2017

Fórmula 1/	Unidad de medida	de Meta anual	Avance	Cumplimiento (%)
(Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT recaudados al periodo que se reporta / Recaudación estimada de Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT en la Ley de Ingresos de la Federación al periodo que se reporta) ≥ 1	Porcentaje	≥ 1	1.04	104.0%

Fuente: información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018 del 17 de enero de 2018.

1/: La variable “Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT recaudados al periodo que se reporta” se define como los Ingresos Tributarios Administrados por el SAT que incluyen ingresos tributarios (ISR, IVA, IEPS, Impuesto General de Importación, Impuesto por la Actividad de Exploración y Extracción de Hidrocarburos (IAEEH) y Otros); excluyendo el Impuesto Sobre Automóviles Nuevos (ISAN) e Impuesto a los Rendimientos Petroleros. Los Ingresos Tributarios Netos resultan de descontar de los Ingresos Tributarios Brutos las devoluciones, compensaciones y regularizaciones. Respecto de la variable “Recaudación estimada de Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT en la Ley de Ingresos de la Federación al periodo que se reporta” se refiere a los recursos financieros, que con base en la Ley de Ingresos de la Federación el Servicio de Administración Tributaria espera recaudar.

Con la revisión de la ficha técnica del indicador “Evolución de la recaudación” y con los registros contenidos en la base de datos del programa informático denominado SPSS Data Collection (Procesador Estadístico y Modeler Minería de datos), se comprobó que la meta programada se cumplió en 104.0%,^{2/} al obtener un cociente de 1.040, al recaudar 2,838,687.8 mdp de ingresos tributarios netos administrados por el SAT al cierre de 2017, lo cual significó 108,031.0 mdp, 4.0% más que los 2,730,656.8 mdp estimados en la Ley de Ingresos de la Federación de ese año.

Con la revisión de los registros contenidos en el Modelo de Administración Tributaria (MAT), se verificó que el incremento en los ingresos tributarios netos administrados por el SAT se debió a los aspectos siguientes:

- el Impuesto Sobre la Renta (ISR) presentó un crecimiento de 4.1% en términos reales con respecto a lo registrado en 2016;
- se emitieron 6,517.5 millones de facturas, 6.1% más que en 2016 (6,142.5 millones de facturas);
- el padrón de personas físicas se incrementó en 2,563,922 contribuyentes (11.5%), mientras que el de personas morales fue en 90,390 contribuyentes (4.9%) con respecto al año anterior, y
- se incrementó el número de declaraciones anuales en 1,379,947 respecto de las registradas en 2016 (7,106,492), ubicándose en 8,486,439.

^{2/} Considerando que al obtener un cociente igual a 1 el cumplimiento de la meta es 100.0%

En el periodo 2007-2013, el cumplimiento de la recaudación de los Ingresos Tributarios Netos Administrados por el SAT respecto de la estimación en Ley de Ingresos de la Federación fue en promedio de 92.7%, y es a partir de 2014 que se dio un cumplimiento mayor al 100.0%, en promedio 109.5%, esto motivado por la instrumentación de la Reforma Hacendaria, como se muestra a continuación:

EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN, 2007-2017
(Miles de millones de pesos)

Concepto	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Recaudación SAT	974.2	965.0	1,105.1	1,235.4	1,270.7	1,305.7	1,551.3	1,796.1	2,355.0	2,706.9	2,838.7
Estimado en LIF	980.0	1,194.6	1,129.2	1,283.2	1,440.8	1,460.4	1,597.6	1,761.9	1,972.3	2,400.4	2,730.7
Cumplimiento (%)	99.4	80.8	97.9	96.3	88.2	89.4	97.1	101.9	119.4	112.8	104.0
Promedio de cumplimiento	2007-2013 92.7 %							2014-2017 109.5 %			

Fuente: información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018 del 17 de enero de 2018.

Lo anterior obedeció a que, a partir del 2014, con la aprobación de la Reforma Hacendaria, se realizaron modificaciones en diversas leyes y reglamentos como: el pago de impuestos como el IVA de 16.0% en alimentos procesados para mascotas y goma de mascar; el IEPS del 8.0% a los alimentos “chatarra”; gravamen a refrescos y bebidas azucaradas; la homologación del IVA en las fronteras del 11.0% al 16.0%; incrementó del pago de ISR; y la redistribución de los ingresos por los derechos de minas; asimismo, se eliminaron el Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU) y el impuesto por depósitos en efectivo (IDE); se implementó el gravamen a la turbosina; se gravaron a las empresas usuarias del espectro radioeléctrico; desapareció el Régimen de Pequeños Contribuyentes, y el establecimiento de un gravamen de 10.0% a las ganancias reportadas en la Bolsa de Valores.

Con la implementación de las medidas anteriores y con la emisión de la obligatoriedad de emitir facturas electrónicas, en 2017, la recaudación tributaria se incrementó en 104.0%, 4.0 puntos porcentuales mayor que la meta en la Ley de Ingresos de la Federación de ese año (2,730.7 miles de millones de pesos), al obtener un monto de 2,838.7 miles de millones de pesos.

INCREMENTO EN LA RECAUDACIÓN CON RESPECTO DEL PIB, 2014-2017

(Miles de millones de pesos corrientes)

Concepto	2014	2015	2016	2017
Recaudación SAT	1,796.1	2,355.0	2,706.9	2,838.7
Cumplimiento Recaudación /LIF	101.9	119.4	112.8	104.0
Promedio de cumplimiento anual	2014-2017 9.5 %			
PIB	17,471.5	18,536.5	20,099.6	21,766.9
Recaudación/PIB	10.3	12.7	13.5	13.1
Promedio de recaudación con respecto del PIB	2014-2017 12.4%			

Fuente: elaborado por la ASF con información proporcionada por el SAT mediante el oficio núm. 104-03-01-00-00-2018 del 17 de enero de 2018 y Cuenta Pública de cada año del periodo 2014-2017.

Con el análisis de la evaluación del incremento en la recaudación tributaria del periodo 2014-2017, se determinó que a partir de la implementación de la Reforma Hacendaria, los ingresos tributarios mostraron un incremento promedio del 9.5% anual, de 2,424.2 miles de millones de pesos. Para 2017 los ingresos tributarios recaudados ascendieron a 2,838.7 miles de millones de pesos, lo que representó el 13.1% del Producto Interno Bruto (PIB); sin embargo, la proporción señalada fue inferior en 5.9 puntos porcentuales al promedio de 19.0% del PIB en Latinoamérica y en 11.9 puntos porcentuales al de los países que integran la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que fue del 25.0% del PIB para ese año, por lo que el Estado Mexicano deberá implementar mecanismos que le permitan reforzar su capacidad fiscal, a efecto de incrementar los ingresos tributarios, en cumplimiento de la Reforma Hacendaria.

7. Costo de la recaudación

Con la revisión se verificó que, en 2017, el SAT estableció el indicador "Costo de la recaudación", en el cual se obtuvo un resultado de 0.48 pesos gastados por cada 100.0 pesos recaudados, con lo que superó en 0.01 pesos la meta propuesta, la cual fue de 0.49 pesos, y que representó el 50.5% respecto de los 0.95 pesos que se requerían en 2007, debido a la mejora en los procesos, el fortalecimiento del control en las administraciones generales, así como de las gestiones implementadas en el órgano desconcentrado para reducir los gastos con las medidas de austeridad.

Se constató que el SAT utilizó como referente el indicador "Costo de la recaudación", calculado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en cuya última edición, correspondiente a 2015 y en la que se integraron datos de 2013, la media de este indicador para los países miembros de la OCDE fue de 0.89 unidades monetarias por cada 100.0 recaudadas. En el caso de México, se obtuvo un resultado de 0.69 pesos gastados por cada 100.0 pesos recaudados, monto inferior en 0.21 pesos respecto del cálculo efectuado por el SAT en el Programa Anual de Mejora Continua (PAMC) de 2013 de 0.90 pesos. Al

respecto, se identificó que la diferencia entre ambas cifras correspondió a la aplicación de criterios de desagregación de información distintos.

8. Cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el Sistema de Evaluación del Desempeño

Con el fin de verificar que la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario (Pp) E026 fue elaborada con objeto de solucionar el problema público, el que se definió como el deficiente cumplimiento de las obligaciones fiscales para financiar el gasto público y que una de cuyas principales causas es la falta de promoción e incentivos para el pago de impuestos, lo que ocasiona que los contribuyentes incumplan con sus obligaciones fiscales, la ASF realizó una comparación entre las causas del problema y los objetivos establecidos en la matriz. Como resultado, se determinó que los objetivos de la MIR guardan correspondencia al atender la causa de la falta de promoción e incentivos para el pago de impuestos, lo que ocasiona que los contribuyentes incumplan con sus obligaciones fiscales.

Además, se constató que el Pp se encuentra clasificado en la modalidad “E”, correspondiente a la denominación “prestación de servicios públicos”, que se refiere a las actividades del sector público realizadas en forma directa, regular y continua para satisfacer demandas de la sociedad, de conformidad con las actividades que desempeña el SAT mediante la operación del programa.

Con el análisis de la lógica vertical de la MIR del programa presupuestario E026 “Recaudación de las Contribuciones Federales”, se verificó la relación causa-efecto que existe entre los diferentes niveles de sus objetivos, conforme se presenta a continuación:

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS POR NIVEL DEFINIDOS EN LA MIR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E026 “RECAUDACIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES FEDERALES”, 2017

Nivel	Objetivo	Comentarios
Fin	Contribuir a contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad mediante la recaudación de las contribuciones federales.	En cuanto al análisis de la relación causa-efecto que guarda el objetivo de Fin se identificó que se construyó con base en la sintaxis indicada en la Guía para el diseño de indicadores estratégicos de la SHCP, y especifica cómo contribuye el indicador a un objetivo superior establecido en el programa de mediano plazo.
Propósito	Los contribuyentes cuentan con herramientas que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.	Respecto del objetivo de Propósito, se determinó que tiene una sintaxis apropiada, ya que utiliza un verbo en presente y establece el resultado directo a ser logrado en la población o área de enfoque, cuenta con elementos suficientes para medir la contribución a nivel de Fin, y hace mención a acciones para fomentar la formalidad, mediante herramientas que faciliten el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes.
Componente	A. Facilitación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales otorgada.	Los objetivos de Componente A y B tienen una sintaxis adecuada de conformidad con la Guía para el diseño de indicadores estratégicos de la SHCP, ya que se refieren a los servicios entregados por el SAT respecto de la recaudación de los grandes contribuyentes y se vinculan con el objetivo de nivel Propósito, que consiste en que los contribuyentes cuentan con
	B. Motivación otorgada para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.	

Nivel	Objetivo	Comentarios
		herramientas que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
Actividad	A1) Atención a contribuyentes.	El objetivo de nivel Actividad debe corresponder a las principales actividades mediante las cuales se pueden producir los componentes del programa.
	A2) Registro de contribuyentes.	
	B3) Realización de acciones de cobranza.	Los objetivos A1 y A2 corresponden a las principales acciones mediante las cuales se movilizan los insumos para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
	B4) Realización de actos para la defensa del interés fiscal.	
	B5) Realización de actos de fiscalización.	
	En cuanto a los objetivos B3, B4 y B5, estos cuentan con los elementos necesarios para producir el objetivo de nivel de Componente, ya que las actividades establecidas contribuyen a motivar el cumplimiento de los deberes con el fisco.	

Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2017.

Con la evaluación de la lógica vertical, se determinó que es adecuada, ya que permite verificar la relación causa-efecto que existe entre los diferentes niveles de objetivos de la matriz, y que el objetivo de Fin definido en la MIR del programa presupuestario permite valorar la contribución del programa en el avance en la solución del problema, relativo al deficiente cumplimiento de las obligaciones fiscales, definido en el árbol del problema, ya que el objetivo se refiere a contar con un sistema hacendario que produzca más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

Respecto del análisis de la lógica horizontal, se verificó que se incluyeron 15 indicadores en la MIR, de los cuales 2 (13.3%) fueron de resultados, y se ubicaron en los objetivos de nivel Fin y Propósito; 6 (40.0%), de servicios, a fin de medir los objetivos de Componente, y 7 (46.7%), de gestión, vinculadas con el nivel de Actividad.

A continuación, se presenta el análisis de los indicadores en relación con el objetivo propuesto en cada nivel, mismos que fueron revisados *in situ* en la Administración Central de Recursos Financieros del SAT, mediante la operación del Portal Aplicativo de la Secretaría y Crédito Público (PASH).

INDICADOR DE FIN

Objetivo	Denominación	Definición	Método de cálculo	Tipo de dimensión-Frecuencia
Contribuir a contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad mediante la recaudación de las contribuciones federales.	Ingresos tributarios	Mide la proporción de los ingresos tributarios del Gobierno Federal respecto al PIB	(Ingresos tributarios del Gobierno Federal/ Producto Interno Bruto)*100	Estratégico - Eficacia - Anual

Con la revisión del indicador de nivel Fin, se verificó que la denominación es congruente con la definición; y el método de cálculo sobre los ingresos tributarios del Gobierno Federal respecto del Producto Interno Bruto contribuye a contar con un sistema hacendario que produzca más recursos y fomente la formalidad. Sin embargo, no se especificó de qué manera atiende lo simple y progresivo establecido en el objetivo de planeación de mediano plazo, por lo que, mediante oficio núm. 300-05-00-00-2018-062 del 20 de abril de 2018, el Servicio de Administración Tributaria señaló que “la conceptualización, el avance y todo lo relacionado con el mismo es competencia de la Unidad de Evaluación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, debido a que éste forma parte del programa sectorial “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2013-2018” y es responsabilidad de la misma SHCP”-8/.

La ASF consideró que, efectivamente, al ser un indicador de nivel Fin, es responsabilidad de la SHCP, como coordinadora de sector, explicar de qué manera el indicador mide los aspectos simple y progresivo del sistema hacendario.

INDICADOR DE PROPÓSITO

Objetivo	Denominación	Definición	Método de cálculo	Tipo de dimensión-Frecuencia
Los contribuyentes cuentan con herramientas que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.	Variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT.	Mide la variación de los ingresos tributarios netos administrados por el SAT con respecto al periodo anterior.	$((\text{Ingresos tributarios administrados por el SAT reales recaudados en el año actual} / \text{Ingresos tributarios administrados por el SAT reales recaudados en el año anterior}) - 1) * 100.$	Estratégico - Eficacia - Anual

En cuanto al indicador de nivel Propósito, su denominación se corresponde con la definición, y el método de cálculo permite obtener la variación real de los ingresos tributarios administrados por el SAT; con lo cual se da seguimiento al logro del objetivo de manera proporcional respecto de la variación real de los recursos administrados por el órgano, considerando que la eficiencia en sus procesos repercute en una mayor atención de los contribuyentes en sus obligaciones fiscales.

^{8/} El posicionamiento de la SHCP se muestra en la auditoría 38-GB “Diseño de la Política de Ingresos”, en referencia del indicador.

INDICADORES DE COMPONENTE

Objetivo	Denominación	Definición	Método de cálculo	Tipo de dimensión-Frecuencia
Trámites fáciles generados.	Percepción de calidad y servicios en el SAT.	Percepción de la simplificación de trámites mediante encuestas trimestrales realizadas de los contribuyentes.	(Sumatoria de calificación de la percepción de calidad y servicios en el SAT/Número de encuestas aplicadas) X 100	Gestión - Calidad - Cuatrimestral
Verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales realizada.	Porcentaje de eficacia de la fiscalización de grandes contribuyentes.	Mide la proporción entre las revisiones mayores a 100 mil pesos, en relación con las revisiones terminadas con observaciones.	(Revisiones profundas terminadas con cobros mayores a 100 mil pesos/Revisiones Profundas terminadas con observaciones) X 100	Gestión - Eficacia - Trimestral
Verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales realizada.	Promedio de recaudación secundaria por acto de fiscalización de métodos sustantivos otros contribuyentes.	Señala la relación entre la recaudación secundaria de métodos profundos a grandes contribuyentes, y el número de actos de fiscalización de métodos profundos terminados por autocorrección.	(Recaudación secundaria obtenida del antecedente de la revisión por actos de fiscalización de métodos profundos a grandes contribuyentes (millones de pesos)/Número de actos de fiscalización de métodos profundos terminados por autocorrección a grandes contribuyentes)	Gestión - Eficacia - Trimestral
Trámites fáciles generados.	Percepción de los contribuyentes respecto de la simplificación de trámites.	Mide la calidad de los trámites mediante la suma de las calificaciones respecto de las encuestas aplicadas.	Suma de calificaciones de la encuesta/Número de encuestas aplicadas X 100	Gestión - Calidad - Cuatrimestral
Verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales realizada.	Promedio de recaudación secundaria por actos de fiscalización de métodos profundos a grandes contribuyentes.	Promedio de recaudación secundaria obtenida por acto de fiscalización a personas físicas y morales que fueron sujetos a actos de fiscalización por parte de la Administración General de Auditoría Fiscal Federal.	(Recaudación secundaria obtenida del antecedente de la revisión por actos de fiscalización de métodos profundos a grandes contribuyentes (millones de pesos)/ Número de actos de fiscalización de métodos profundos terminados por autocorrección a grandes contribuyentes)	Gestión - Eficacia - Trimestral
Verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales realizada.	Porcentaje de eficacia de la fiscalización otros contribuyentes.	Mide el porcentaje de las revisiones terminadas de métodos sustantivos en relación con las revisiones terminadas.	(Revisiones terminadas de métodos sustantivos con cifras recaudadas iguales o superiores a 50 mil pesos/Revisiones terminadas de métodos sustantivos) X 100	Gestión - Eficacia - Trimestral

El primer indicador de componente denominado “Percepción de calidad y servicios en el SAT” guarda correspondencia con su definición, y el método de cálculo permite obtener un dato numérico que represente la percepción de los contribuyentes respecto de la calidad y servicios; asimismo, los datos que se obtienen permiten valorar en qué grado contribuye al objetivo, toda vez que la opinión del cliente o usuario obtenida mediante encuestas

constituye una herramienta factible para retroalimentar los mecanismos orientados a que los contribuyentes cumplan sus deberes con el fisco.

Las denominaciones de los cuatro indicadores relacionados con el objetivo de componente “verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales realizada” se corresponden con sus definiciones, y los métodos de cálculo son correctos para lo que se pretende medir, de tal manera que son suficientes para evaluar en qué grado contribuyen al correcto cumplimiento de esas obligaciones; respecto del indicador “Percepción de los contribuyentes respecto de la simplificación de trámites”, relacionado con el objetivo “trámites fáciles generados”, se determinó que se corresponde con su definición y el método de cálculo, ya que las calificaciones obtenidas mediante la aplicación de encuestas permiten medir la percepción de los causantes respecto de la simplificación de trámites.

INDICADORES DE ACTIVIDAD

Objetivo	Denominación	Definición	Método de cálculo	Tipo de dimensión-Frecuencia
Registro de contribuyentes.	Incremento general del padrón de contribuyentes activos respecto al año anterior	Variación porcentual de contribuyentes activos y potenciales respecto a los detectados a diciembre del año anterior.	(Incremento general de contribuyentes activos y potenciales al periodo vs a diciembre del año anterior/Total de contribuyentes activos y potenciales a diciembre del año anterior) * 100	Gestión-Eficacia-Trimestral
Atención a contribuyentes.	Tiempo de espera	Percepción de la calidad y los servicios en el SAT, mediante el tiempo de espera de los contribuyentes.	Promedio de espera de los turnos entregados con cita	Gestión-Calidad-Cuatrimestral
Realización de actos para la defensa del interés fiscal.	Porcentaje de sentencias definitivas favorables al SAT	Mide el número de sentencias definitivas favorables al interés fiscal.	(Sentencias definitivas favorables al SAT/Sentencias definitivas notificadas) * 100	Gestión-Eficacia-Trimestral
Realización de acciones de cobranza.	Avance en meta de recuperación	Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de recuperación.	(Recuperación acumulada al mes de evaluación/Meta de recuperación anual) * 100	Gestión-Eficacia-Trimestral
Realización de actos de fiscalización.	Porcentaje de efectividad en métodos sustantivos otros contribuyentes	Refiere el número de revisiones terminadas de métodos sustantivos con observaciones, en relación con el total de revisiones terminadas de métodos sustantivos.	((Revisiones terminadas de métodos sustantivos con observaciones/Total de revisiones terminadas de métodos sustantivos) * 100	Gestión-Eficacia-Mensual

Objetivo	Denominación	Definición	Método de cálculo	Tipo de dimensión-Frecuencia
Realización de actos de fiscalización.	Porcentaje de efectividad en actos de fiscalización profundos a Grandes Contribuyentes	Refiere el número de revisiones terminadas de métodos profundos con observaciones, en relación con el total de revisiones de métodos profundos.	(Revisiones terminadas de métodos profundos con observaciones/Total de revisiones terminadas de métodos profundos) * 100	Gestión-Eficacia-Trimestral
Realización de actos para la defensa del interés fiscal.	Juicios ganados por el Servicio de Administración Tributaria a grandes contribuyentes en sentencias definitivas	Refiere el número de juicios ganados, en relación con el número de juicios concluidos.	Número de juicios ganados/Número de juicios concluidos * 100	Gestión-Eficacia-Trimestral

El indicador “Incremento general del padrón de contribuyentes activos respecto al año anterior” guarda correspondencia con su definición, y su método de cálculo es adecuado para evaluar en qué medida se atiende el objetivo del Registro Federal de Contribuyentes, ya que permite observar su incremento en términos porcentuales.

El indicador denominado “Tiempo de espera” se relaciona con su definición y con su método de cálculo, ya que se integra el promedio de espera del usuario para su atención y mide la atención recibida por el contribuyente.

El indicador “Avance en meta de recuperación” se vincula con su definición y el método de cálculo es adecuado para determinar el grado de cumplimiento de las metas de recuperación, y así, evaluar la cobranza.

Los dos indicadores, relacionados con el objetivo de actos para la defensa del interés fiscal, guardan correspondencia entre el nombre y la definición, además los métodos de cálculo son adecuados para establecer en qué medida contribuyen al objetivo de actos de defensa.

Los dos indicadores relacionados con el objetivo en materia de actos de fiscalización tienen correspondencia entre el nombre y la definición; además, los métodos de cálculo son adecuados para establecer en qué medida contribuyen al objetivo de la ejecución de esos actos.

En conclusión, con el análisis de la MIR del Programa presupuestario E026, se constató que se encuentra clasificado en la modalidad “E”, correspondiente a la denominación “prestación de servicios públicos”, de conformidad con las actividades que desempeña el SAT mediante la operación del programa.

Respecto del problema público, se verificó que el SAT contó con un “árbol del problema”, el que se definió como problemática el deficiente cumplimiento de las obligaciones fiscales para

financiar el gasto público y que una de cuyas principales causas es la falta de promoción e incentivos para el pago de impuestos, lo cual ocasiona que los contribuyentes incumplan con sus obligaciones fiscales.

En cuanto al diseño de la MIR, en función del análisis de su lógica horizontal y vertical, se determinó que cumple con la Metodología de Marco Lógico, por lo que se puede medir el desempeño del programa, así como su contribución al cumplimiento de los objetivos nacionales de mantener la estabilidad macroeconómica del país y fortalecer los ingresos del sector público, y se encuentra vinculado con el objetivo de contar con un sistema hacendario que produzca más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad.

9. Control interno institucional en el Servicio de Administración Tributaria

Con el análisis de la información basada en la aplicación del Cuestionario de Control Interno elaborado por la ASF, en el cual se evaluaron 49 elementos de control relacionados con las normas generales de control interno, se comprobó que, en 2017, el SAT acreditó la totalidad de los elementos de control revisados, lo que implicó que se cumpliera en 100.0% la implementación de su Sistema de Control Interno Institucional (SCII), relacionado con el programa presupuestario E026 “Recaudación de las contribuciones federales”.

Se comprobó que el sistema de control interno del SAT, en su proceso de servicios al contribuyente, proporcionó un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del órgano desconcentrado, debido a que la autoridad tributaria atendió las cinco normas generales de control interno.

De manera particular, se constató que, en la norma primera, Ambiente de Control, la autoridad tributaria implementó la totalidad de los 12 elementos revisados, relacionados con el Código de Ética y Código de Conducta de la institución, así como su difusión; la capacitación continua para la promoción de la integridad y prevención de la corrupción; los mecanismos implementados para informar sobre hechos contrarios de integridad; la supervisión continua en materia de integridad; la vigilancia para el cumplimiento del objetivo del Pp; la estructura organizacional; la competencia profesional; la selección, contratación y capacitación del personal; las políticas de operación orientadas a los procesos del Pp, y la aplicación y difusión de las encuestas de clima organizacional.

En la norma segunda, Administración de Riesgos, se verificó que se acreditaron los 7 elementos evaluados, orientados a la definición de las metas y objetivos institucionales; la determinación de indicadores de desempeño para evaluar los objetivos; la identificación de riesgos en el control interno, y la realización de un programa de trabajo para su atención; la identificación y análisis de riesgos en materia de corrupción en cuanto a recursos públicos asociados al Pp; los mecanismos de control anticorrupción y el análisis de los cambios internos y externos de impacto en el control interno institucional.

Respecto de la norma tercera, Actividades de Control, la dependencia registró el cumplimiento de los 16 elementos analizados, relacionados con el uso de Tecnologías de la

Información y Comunicación (TIC); la definición de actividades para cumplir con las metas del Pp; el funcionamiento de los comités institucionales; la atención de las recomendaciones y acuerdos de esos cuerpo colegiados; los procedimientos y mecanismos diseñados para dar respuesta a los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos del Pp; la autorización de las actividades correspondientes al Pp; el uso de TIC en actividades de control para dar respuesta y reducir los riesgos, así como su evaluación; los mecanismos de seguridad y acceso a los sistemas de información; la implementación de controles operativos; los mecanismos de documentación y de operación de las actividades del Pp; la protección y seguridad de los bienes que tienen relación con la operación el programa; el cumplimiento de políticas y disposiciones establecidas para la estrategia digital, y el funcionamiento de comités institucionales y del Comité de Control y Desempeño Institucional, y el seguimiento de éstos a los temas relevantes.

En cuanto a la norma cuarta, Información y Comunicación, el SAT acreditó los 7 elementos revisados, vinculados a los mecanismos de comunicación e información para el cumplimiento de objetivos y metas del Pp; a la utilización de un sistema de información contable y programático ágil y sencillo; a las medidas de control de la información; al seguimiento de los acuerdos institucionales por medio de los comités; a los mecanismos para el registro, análisis, atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias; a los controles implementados para asegurar la confiabilidad de la información, y al uso de un sistema de información integral.

En la norma quinta, Supervisión y Mejora Continua, se cumplieron los 7 elementos de control evaluados, los cuales se asociaron a las autoevaluaciones al diseño y eficacia operativa del control interno; a la supervisión permanente y mejora continua de las operaciones de control interno y del Pp; a las actividades de fiscalización realizadas al Pp; a la evaluación periódica del SCII; a la identificaron de las debilidades en el SCII, así como de la causas raíz de dichas debilidades, y las acciones correctivas y preventivas implementadas al respecto.

En conclusión, se comprobó que, en 2017, el SAT acreditó la totalidad de los elementos de control revisados, lo que implicó que se cumpliera en 100.0% la implementación de su Sistema de Control Interno Institucional (SCII), relacionado con el programa presupuestario E026 "Recaudación de las contribuciones federales".

10. Rendición de Cuentas del SAT en relación con el ejercicio de los recursos y el cumplimiento de los objetivos del programa presupuestario E026 en 2017

Con la auditoría se comprobó que, en la Cuenta Pública 2017, el SAT rindió cuentas sobre su mandato, el cual fue consignado en la Estrategia Programática del PEF 2017, y se orientó a fortalecer los ingresos tributarios mediante la atención de las obligaciones fiscales de los contribuyentes y el cumplimiento voluntario de éstos. En el análisis de congruencia de las doctrinas jurídica, programática y presupuestal, y los objetivos de la reforma hacendaria, se identificó una congruencia entre éstas y la información establecida en el PEF 2017 y su rendición de cuentas en la Cuenta Pública 2017.

En cuanto a la información presentada en la Cuenta Pública 2017, se constató que el órgano reportó el ejercicio de 10,468,542.6 miles de pesos, monto superior en 2,204,959.1 miles de pesos, (26.7%) respecto de lo aprobado en el PEF 2017. Se identificó que esta situación obedeció a ampliaciones asociadas con servicios personales, gastos operativos, servicios generales, e inversión física, por tratarse de insumos mediante los cuales pudo implementar las actividades necesarias para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, por medio de mecanismos más accesibles en atención de trámites y servicios, y fortaleciendo los actos de fiscalización, lo que repercutió, finalmente, en una mayor recaudación.

11. Avance en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Se comprobó que, en 2017, el SAT, en conjunto con la SHCP, realizó reuniones informativas y explicativas sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y que se tiene identificada la vinculación con los ODS núms. 8 (alcanzar la meta recaudatoria de ingresos tributarios) y 17 (fortalecimiento de las relaciones bilaterales para fomentar el comercio exterior) en los que el órgano desconcentrado cuenta con elementos derivados de procesos (padrón de contribuyentes, servicios al contribuyente, actos de fiscalización, juicios fiscales, y devoluciones, compensaciones y estímulos fiscales) que realiza la autoridad fiscal para recaudar los ingresos tributarios, con lo que contribuye en el cumplimiento de dichos objetivos.

Consecuencias Sociales

En 2017, el Servicio de Administración Tributaria otorgó servicios de asistencia a 14,682,126 de contribuyentes mediante la simplificación de trámites y procesos, con lo que contribuyó a la disminución del tiempo y costo del cumplimiento de los causantes, lo que permitió atender sus obligaciones fiscales y coadyuvó a incrementar en 4.0% la recaudación, al obtener 2,838,687.8 mdp de ingresos tributarios netos administrados por el SAT, respecto de los 2,730,656.8 mdp de ingresos estimados en la Ley de Ingresos de la Federación de ese año para el financiamiento del gasto público, a fin de satisfacer la demanda de los bienes y servicios que el Estado proporciona a la población del país.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó 1 observación la cual generó: 1 Recomendación al Desempeño.

Dictamen

El presente se emite el 18 de junio de 2018, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada, con base en los registros internos del Servicio de Administración Tributaria con el objetivo de fiscalizar que los servicios al contribuyente permitieron dar cumplimiento a sus obligaciones fiscales, a fin de contribuir a incrementar la recaudación. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas selectivas que se

estimaron necesarios para verificar el cumplimiento de objetivos y metas; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el este dictamen.

En el árbol del problema de la Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del programa presupuestario E026 “Recaudación de las contribuciones federales”, a cargo del Servicio de Administración Tributaria (SAT), se indica que el problema público es el deficiente cumplimiento de las obligaciones fiscales para financiar el gasto público y que una de cuyas principales causas es la falta de promoción e incentivos para el pago de impuestos, lo que ocasiona que los contribuyentes incumplan con sus obligaciones fiscales.

Para atender esa situación, se implementó el Pp E026 con el objetivo de contribuir a contar con un sistema hacendario que genere más recursos, sea simple, progresivo y que fomente la formalidad mediante la recaudación de las contribuciones federales. Entre los procesos que intervienen para su cumplimiento se encuentran los servicios al contribuyente, que comprenden el otorgamiento de servicios de asistencia, la simplificación de trámites y procesos y la disminución en el tiempo y costo del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Se verificó la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Programa Anual de Mejora Continua 2017, para el otorgamiento de servicios al contribuyente. En dicho programa, el SAT reportó 36 indicadores, de los cuales, 8 se encuentran vinculados directamente con los servicios otorgados a los contribuyentes, mismos que han tenido actualizaciones que le permiten evaluar la efectividad en el proceso de otorgamiento de servicios a los contribuyentes.

Con la revisión de los registros contenidos en las bases de datos del sistema denominado SPSS Data Collection (Procesador Estadístico y Modeler Minería de datos) se constató que, en 2017, el SAT otorgó servicios de asistencia a los 14,682,126 de contribuyentes que lo requirieron, lo que significó una atención mayor en 15.5% que la realizada en 2016, lo cual fue de 12,705,571 de contribuyentes. Los servicios otorgados correspondieron a la orientación y asesoría en la inscripción y cambios en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC); la obtención de la Firma Electrónica Avanzada (E-firma) y de la Contraseña (antes Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC); la elaboración de la declaración anual de impuestos; el procedimiento de devoluciones y compensaciones de impuestos; la facturación electrónica, e inscripción al Régimen de Incorporación Fiscal (RIF).

La revisión in situ de los registros contenidos en el sistema SPSS Data Collection mostró que los medios utilizados por el SAT para otorgar los servicios al contribuyente fueron el canal telefónico MarcaSAT, con el cual se atendió a 4.7 millones de contribuyentes, 62.1% más que los de 2016 (2.9 millones); los servicios de la red computacional, en el cual se registraron 288.4 millones de accesos, 14.7% más que los 251.4 millones de registros en 2016, y en las salas de Chat uno a uno se atendieron a 4.1 millones de contribuyentes, 64.0% más que los 2.5 millones registrados un año antes, lo que permitió al contribuyente disponer de herramientas informáticas que facilitaron los trámites para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

En la simplificación de trámites y procesos, con la revisión de los datos contenidos en el sistema Modelo de Administración Tributaria, Declaraciones y Pagos (MAT DyP), se constató que el SAT realizó el trámite de 8,486,439 declaraciones anuales de los contribuyentes, 1,379,947 más que las 7,106,492 presentadas en 2016, debido a que el órgano desconcentrado puso a disposición del causante una propuesta pre-llenada; proporcionó la opción de tramitar su declaración por medio de dispositivos móviles; precargar la cuenta bancaria para depósito, en caso de devolución del saldo a favor.

Respecto de la disminución del tiempo y costo del cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, en 2017, el SAT estimó que los causantes emplearían en la preparación, cálculo y pago o envío de sus obligaciones fiscales 395.8 minutos en promedio. No obstante, para el establecimiento de la meta del indicador “Tiempo de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales” para el ejercicio fiscal 2017 fue menor en 53.9% con relación al año previo sin que su programación de ésta fuera congruente con los resultados obtenidos anteriormente.

Con la revisión de los registros contenidos en el sistema SPSS Data Collection, se comprobó que los causantes ocuparon 273.1 minutos, 31.0% menos que la meta, debido a que el SAT implementó accesos directos al contribuyente mediante aplicativos en su página, lo que permitió subscribir la presentación de la declaración anual por este medio, así como un conjunto de aplicaciones en línea, que tienen el propósito de incentivar y motivar el cumplimiento voluntario, simplificar los pagos al disminuir los tiempos de atención, y los costos asociados a tributar.

En lo referente al costo de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, los datos contenidos en el sistema SPSS Data Collection mostraron que en 2017 el costo promedio fue de 32,471.5 pesos, monto inferior en 28.8%, en términos reales, que los 45,589.1 pesos registrados en 2016, debido a que los contribuyentes efectuaron sus trámites en medios electrónicos, lo cual les permitió reducir la contratación de despachos de contadores o profesionales en la materia.

En 2017, el SAT incluyó en el PAMC el indicador “Evolución de la recaudación”, el cual asentó que en ese año los servicios otorgados al contribuyente permitieron una recaudación de 2,838,687.8 millones de pesos (mdp) de ingresos tributarios netos, 4.0% más que los 2,730,656.8 mdp estimados en la Ley de Ingresos de la Federación de ese año. Dicha información se confirmó en los registros contenidos en las bases de datos del sistema denominado Modelo de Administración Tributaria, Declaraciones y Pagos (MAT DyP). No obstante que, en 2017, la recaudación de los ingresos tributarios representaron el 13.1% del Producto Interno Bruto (PIB), esta proporción fue inferior en 5.9 puntos porcentuales al promedio de 19.0% del PIB en Latinoamérica y en 11.9 puntos porcentuales al de los países que integran la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que fue del 25.0% del PIB para ese año, por lo que el Estado Mexicano deberá implementar mecanismos que le permitan reforzar su capacidad fiscal, a efecto de incrementar los ingresos tributarios, en cumplimiento de la Reforma Hacendaria.

En opinión de la ASF, con la revisión de los registros del proceso de servicios al contribuyente, en 2017, el SAT contribuyó a atender la problemática sobre el deficiente cumplimiento de las obligaciones fiscales para financiar el gasto público y específicamente la causa relacionada con la promoción e incentivos para el pago de impuestos, ya que otorgó servicios de asistencia a los 14,682,126 de contribuyentes que lo requirieron, lo que significó una atención mayor en 15.5% que la realizada en 2016; con la simplificación de trámites y procesos, el ente fiscalizado promovió el trámite de 8,486,439 declaraciones anuales de los contribuyentes, 19.7% más que las 7,106,492 presentadas en 2016; en materia de tiempo y costo del cumplimiento de las obligaciones fiscales, se comprobó que los causantes ocuparon 273.1 minutos, 31.0% menos que la meta de 395.8 minutos, y el costo promedio fue de 32,471.5 pesos, monto inferior en 28.8%, en términos reales, que los 45,589.1 pesos programados en la meta. Con los resultados señalados, los servicios otorgados al contribuyente permitieron una recaudación de 2,838,687.8 millones de pesos (mdp) de ingresos tributarios netos administrados por el SAT, 4.0% más que los 2,730,656.8 mdp estimados en la Ley de Ingresos de la Federación de ese año.

Con la auditoría realizada, se determinó que la autoridad tributaria cumplió los objetivos y metas asociados con el otorgamiento de los servicios al contribuyente en 2017, con lo cual contribuyó a incrementar la recaudación de los ingresos tributarios para fortalecer los recursos del sector público; y que de atenderse la recomendación presentada, el SAT perfeccionará su metodología para establecer metas objetivas en sus indicadores, a efecto de que reflejen el grado de mejora de su capacidad fiscal y de los resultados obtenidos en los ejercicios previos.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Víctor Butrón Guerrero

Tizoc Villalobos Ruiz

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Comprobar el otorgamiento de los servicios al contribuyente mediante el cumplimiento de las metas establecidas en el PAMC 2017 de los indicadores relacionados.
2. Evaluar la simplificación de trámites mediante el cumplimiento de la meta establecida en el PAMC 2017 de los indicadores "Recepción de declaraciones anuales"; "Percepción del Servicio Canal Telefónico"; "Percepción del Servicio Chat uno a uno", y "Diseño e Imagen del Portal", a fin de determinar si las gestiones del SAT contribuyeron al incremento en el número de declaraciones anuales recibidas, y si tuvieron un efecto en la percepción del contribuyente sobre la promoción de los servicios e información que el público puede hacer por medio de la red computacional y telefónica.
3. Verificar la atención al público y la reducción en los tiempos de espera del SAT mediante el cumplimiento de las metas programadas de los indicadores "Tiempo promedio de espera del contribuyente" y "Percepción de la facilidad de los principales trámites y servicios del SAT", a fin de evaluar el proceso de atención al contribuyente y los sistemas de información y de atención en 2017.
4. Comprobar el cumplimiento de la meta establecida en el PAMC 2017 del indicador "Tiempo de cumplimiento de obligaciones fiscales", a fin de evaluar el tiempo promedio en la prestación de los servicios del SAT que le tomó a los contribuyentes la atención de sus obligaciones tributarias.
5. Comprobar el cumplimiento de la meta establecida en el PAMC 2017 del indicador "Costo de cumplimiento de obligaciones fiscales", a fin de evaluar el comportamiento de los costos en los que incurrieron los contribuyentes en la atención de sus obligaciones tributarias.
6. Comprobar la recaudación obtenida por el SAT mediante el cumplimiento de la meta del indicador "Evolución de la recaudación", establecida en el PAMC, en el periodo 2007-2017, a efecto de determinar su comportamiento en los montos de la recaudación.
7. Evaluar el monto de los recursos ejercidos por el SAT en su operación, con respecto del monto de los ingresos tributarios netos administrados, a fin de determinar el costo de la recaudación y su comportamiento en 2007-2017.
8. Constatar que, en 2017, el SAT cumplió con las disposiciones en materia del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), en relación con el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E026 Recaudación de las Contribuciones Federales.

9. Evaluar los mecanismos de control implementados por el SAT en 2017 para dar seguimiento al cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, a efecto de proporcionar una seguridad razonable en el logro de objetivos y metas del Programa Presupuestario E026 "Recaudación de las Contribuciones Federales".
10. Verificar la congruencia y confiabilidad de la información presentada por el SAT en 2017, respecto del Programa presupuestario E026 Recaudación de las Contribuciones Federales en los documentos de rendición de cuentas.
11. Verificar el avance en el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible por el Servicio de Administración Tributaria en 2017.

Áreas Revisadas

La Administración General de Servicios al Contribuyente; de Recaudación; de Planeación; de Evaluación, y las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente adscritas a la Jefatura del Servicio de Administración Tributaria.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Numeral IV; Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.