

Guaymas, Sonora, a 14 de febrero de 2014.

Instituto Tecnológico de Sonora
P r e s e n t e.

El que suscribe Rodolfo Vega Carrillo, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy autor y titular de los derechos de "Desarrollo de un taller de capacitación para el contribuyente", en lo sucesivo "LA OBRA", misma que constituye el trabajo de tesis que desarrolle para obtener el título de Licenciado en Administración en ésta casa de estudios, y en tal carácter autorizo al Instituto Tecnológico de Sonora, en adelante "EL INSTITUTO", para que efectúe la divulgación, publicación, comunicación pública, distribución y reproducción, así como la digitalización de la misma, con fines académicos o propios del objeto del Instituto, es decir, sin fines de lucro, por lo que la presente autorización la extiendo de forma gratuita.

Para efectos de lo anterior, EL INSTITUTO deberá reconocer en todo momento mi autoría y otorgarme el crédito correspondiente en todas las actividades mencionadas anteriormente de LA OBRA.

De igual forma, libero de toda responsabilidad a EL INSTITUTO por cualquier demanda o reclamación que se llegase a formular por cualquier persona, física o moral, que se considere con derechos sobre los resultados derivados de la presente autorización, o por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad intelectual que cometa el suscrito frente a terceros con motivo de la presente autorización y del contenido mismo de la obra.



Rodolfo Vega Carrillo



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA
Educar para Trascender

“Desarrollo de un taller de capacitación para el contribuyente”

Tesis

Que para obtener el título de
Licenciado en Administración de
Empresas

Presenta

Rodolfo Vega Carrillo

Guaymas, Sonora;

Febrero de 2014

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco enormemente a Dios, a mis padres por darme la vida, a mi familia, amigos y compañeros que siempre han estado conmigo en los mejores momentos.

Mis mejores agradecimientos al personal del Servicio de Administración Tributaria por la confianza de abrir sus puertas y mostrar interés por la sociedad y su preocupación por ayudar a que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones de manera voluntaria para evitar consecuencias que se derivan de la omisión.

A mi tan especial profesora Miriam Lizárraga Ontiveros, quien despertó en mí el interés por conocer a esta institución, el SAT, por toda su enseñanza y sus consejos tan humanos.

A la admirable C.P. Patricia Gastélum Padilla, por brindarme la confianza de realizar un proyecto sobre la institución a su cargo, por su gran apoyo e interés en mí y en mis ideas, y sobre todo por darme la oportunidad de cumplir mi gran sueño de pertenecer un gran equipo de trabajo.

A mi compañera y hoy amiga Griselda Ortega Torres, por compartir siempre su gran conocimiento, por su apoyo, buenos consejos, y por estar siempre pendiente.

A una de las personas más lindas y con el corazón más noble que he conocido, la Lic. Luz Esthela López López, por haber continuado con la revisión y supervisión del proyecto, por su apoyo, su motivación y su gran calidez humana.

Al gran Lic. David Rentería Osuna, por su disponibilidad de siempre, por compartirme sus gran sabiduría sobre leyes y su apoyo.

Agradezco enormemente el apoyo de mi profesora de Optativa I, Laura Elena Hernández Encinas, por haberme guiado, retroalimentado y por estar siempre al pendiente de mi trabajo.

También a mi asesor Roberto Xavier Herrera, por su gran disposición de atender mis dudas y por su excelente trato.

RESÚMEN

El presente documento es producto de la investigación y el esfuerzo tanto de su autor y de los involucrados en el desarrollo del trabajo, cuyo objeto de estudio fue investigar que tipo de capacitación se necesita impartir a los contribuyentes para que cumplan en tiempo y forma la presentación de sus obligaciones. El objetivo principal es el desarrollar un taller de capacitación para lograr que los usuarios utilicen las diferentes herramientas informáticas que promueven a presentar un cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales, esto con el fin de crear una cultura contributiva y evitar a los contribuyentes molestias por requerimientos, multas y recargos. Lo anterior se realiza por medio de la aplicación de un diagnóstico que determina las necesidades de capacitación, posteriormente en base a la información arrojada de la detección de necesidades, se realiza un programa de capacitación donde se establezcan objetivos de aprendizaje, se determine el contenido del programa, además de la selección de medios, materiales y métodos para capacitar por medio de un taller. El resultado del desarrollo del programa de capacitación fue un taller donde se impartirá una selección de temas para que el contribuyente una vez terminada la sesión, identifique, conozca y pueda utilizar herramientas y aplicaciones que promueven el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones fiscales que le corresponden sin importar cual sea su régimen, ya que el taller fue creado en general para personas físicas y morales, recién inscritos o con un Registro Federal de Contribuyentes (RFC). Para la impartición de dicha herramienta de capacitación se invirtió una sesión de dos horas, donde se expusieron los temas, se resolvieron dudas y se dio consejos en general, además para el control y la evaluación del programa de capacitación y recibir de los participantes retroalimentación que sea útil para mejorar los contenidos educativos del programa se aplicó una evaluación para medir los conocimientos aprendidos,

además de incluir una pequeña encuesta de satisfacción dentro del mismo test. Se puede concluir que la mejor opción para compartir conocimientos es por medio de un taller donde se interactúe mediante la información y la exposición de temas que despejen dudas, además se cumple principalmente el objetivo de estudio y cabe mencionar que al existir contribuyentes informados sobre sus obligaciones fiscales, la manera de presentarlas, conocer las consecuencias de la omisión, y saber como regularizarse en caso de tener adeudos fiscales, se promueve el cumplimiento voluntario y oportuno.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes.....	Pág. 8
1.2 Planteamiento del Problema.....	Pág. 11
1.3 Justificación.....	Pág. 12
1.4 Objetivo.....	Pág. 14

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.1 Los impuestos.....	Pág. 14
2.1.1 Concepto.....	Pág. 15
2.2 La Capacitación.....	Pág. 16
2.2.1 Antecedentes de la capacitación.....	Pág. 17
2.2.2 Concepto.....	Pág. 17
2.2.3 Beneficios.....	Pág. 18
2.2.4 Tipos.....	Pág. 21
2.3 Taller de iniciación al ciclo del contribuyente.....	Pág. 24
2.3.1 Concepto de taller.....	Pág. 25

CAPÍTULO III. METODO

3.1 Sujetos.....	Pág. 28
3.2 Materiales.....	Pág. 30
3.3 Procedimiento.....	Pág. 32

CAPITULO IV. RESULTADO

4.1 Resultado.....	Pág. 37
--------------------	---------

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	Pág. 67
-----------------------	---------

5.2 Recomendaciones.....	Pág. 69
--------------------------	---------

BIBLIOGRAFÍA.....	Pág. 71
-------------------	---------

ANEXOS

▪ Material de apoyo.....	Pág. 73
--------------------------	---------

APÉNDICE

▪ Diagnostico para la detección de necesidades de capacitación al contribuyente.....	Pág. 79
▪ Evaluación de conocimientos para participantes del taller.....	Pág. 81
▪ Evaluación del aprendizaje de participantes del taller.....	Pág. 83
▪ Lista de asistencia del taller.....	Pág. 85

I. INTRODUCCIÓN

El propósito de realizar la presente investigación, es el de analizar como han evolucionado los sistemas de instituciones y dependencias de gobierno que ofrecen servicios y productos a los particulares bajo un nuevo enfoque de tecnología, conocimiento y calidad en el servicio, además de encontrar la razón por la cual los particulares no utilizan o desconocen estas herramientas que se han diseñado para el beneficio de los usuarios con el fin de optimizar trámites o procedimientos que están sujetos a realizar en las diferentes instituciones y dependencias del gobierno del país.

1.1. Antecedentes.

Las dependencias de gobierno en la actualidad están dando un cambio total en la forma en que prestan y ofrecen sus servicios, esto lo menciona Martínez Rafael (2003), en su obra literaria "La profesionalización de la Administración Pública en

México”, donde destaca que las múltiples transformaciones que se han registrado en el mundo en los últimos años han venido a cambiar la forma y el quehacer de las instituciones, fenómenos o nuevos paradigmas como la globalización, la revolución tecnológica, el cambio de una sociedad industrial a una sociedad del conocimiento, entre los más importantes, han dado una nueva forma al estado y a la sociedad del siglo XXI, los gobiernos y las Administraciones Públicas así como todos los procesos y actividades que las conforman no han quedado al margen de estos cambios, por el contrario, se han visto inmersos en una serie de reformas y procesos de modernización.

Años atrás las dependencias de gobierno se caracterizaban principalmente por el mal servicio que brindaban, principalmente relacionados con trámites y atención al público en general, y esto ocasionaba molestias e inconformidades por parte de las personas que acudían a estas dependencias, es por esto que las personas tenían una muy mala percepción de estas instituciones, que en lugar de pensar que estas fueron creadas para ayudar con sus trámites, la gente pensaba que solo estaban creadas para adjudicarse el dinero que con trabajo la gente gana, en relación a esto, Perlman Bruce (2006), describe la razón por la cual en años anteriores estas dependencias tenían las características mencionadas, “después de analizar el sistema político mexicano, el mayor obstáculo para la construcción de un servicio público de permanencia y de alto profesionalismo radicaba en que el “sistema de botín” era una base del régimen, representando el dispositivo para distribuir puestos a través de mecanismos como el nepotismo, compadrazgo y amiguismo, todos propios del clientelismo donde el mérito no era prioritario”, en este esquema, sólo algunas dependencias lograron impulsar e institucionalizar el servicio profesional, como fue el caso de la Secretaría de Hacienda a través del Servicio de Administración Tributaria.

Respecto a los cambios que se han dado en alguna de estas dependencias de gobierno, principalmente han implantado una cultura organizacional que al paso del tiempo se ha vuelto tan sólida, que los mismos empleados se comprometen con ofrecer un servicio de calidad para que los particulares que acuden a realizar sus trámites en estas instituciones, queden satisfechos con el servicio y con la seguridad sin importar que servidor este al frente atendiendo, será tratado por igual, esto es porque además de que los empleados se comprometen con la cultura organizacional, todo esta documentado bajo manuales de procedimientos, protocolos de atención, capacitación en relación al servicio al cliente, herramientas informáticas para la simplificación de trámites, entre otros métodos que permiten una atención de calidad, un ejemplo de esto se encuentra en el manual “Gente, transformación del SAT, solución integral”, que se encuentra en la pagina oficial del Servicio de Administración Tributaria. (www.sat.gob.mx)

Pero ¿Que sucede, cuando los clientes principales de estas instituciones, se tornan omisos, hostiles, o desconocen las herramientas que tienen a la mano para cumplir con sus obligaciones como ciudadanos, aun cuando todo esta puesto al alcance de ellos y con la mayor disposición de ayudar y ofrecer atención y orientación por parte de los servidores?

Lo anterior es debido a que un gran número de personas siguen pensando que estas dependencias de gobierno están para perjudicarlos y poner obstáculos en la presentación de sus trámites o cumplimiento de sus obligaciones, y por consecuencia, esto trae consigo problemas para las instituciones y dependencias de gobierno, como lo son los bajos indicadores en el cumplimiento de sus metas, procedimientos, trámites y demás actividades que resultan perjudicadas al existir omisión por parte de las personas que no cumplen con sus obligaciones.

1.2. Planteamiento del problema

Las instituciones y dependencias de gobierno se han dado a la tarea de implementar sistemas y herramientas para el beneficio de los usuarios que día con día visitan sus instalaciones con el fin de realizar algún trámite u obtener productos y servicios, además de estar los servidores públicos en total disponibilidad para ayudar a los particulares.

Estas instituciones y dependencias se han preocupado por certificarse bajo el sello de organismos tan importantes como las normas ISO, han invertido en cursos de capacitación enfocados a ofrecer un servicio digno y de calidad, han desarrollado sistemas informáticos que agilizan y optimizan los procedimientos, y han adquirido equipo de alta tecnología para realizar sus actividades con mayor eficacia.

Para fomentar la competitividad y productividad en el país, se ha emprendido una Reforma Regulatoria de fondo, eliminando más de 12 mil normas de la Administración Pública Federal. Estas acciones, sumadas a otras simplificaciones, permitirán generar ahorros a las empresas y particulares por más de 48 mil millones de pesos, menciona la revista “México se fortalece 2010”, con esta simplificación administrativa se han reducido muchos trámites para beneficio de los usuarios, pero últimamente aun teniendo los beneficios de contar con las herramientas y facilidades para agilizar trámites en las diferentes instituciones y dependencias de gobierno, las personas siguen presentándose omisas en el cumplimiento de sus obligaciones como ciudadanos, con mas frecuencia en lo que se refiere a contribuir con el gasto publico mediante el pago de impuestos, tal como lo dice el artículo 31 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, “son obligaciones de los Mexicanos: fracción IV: “Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y

Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes”.

Entonces ante esta situación de omisión y evasión por parte de los ciudadanos en la presentación de trámites y sus respectivas contribuciones, aun teniendo al alcance de la mano tanto personal con la total disponibilidad de ayudar y tecnología sin costo al alcance de la mano que les permita optimizar y agilizar dichos trámites: surge el siguiente cuestionamiento:

“¿Qué tipo de herramienta se debe desarrollar para que los ciudadanos que tengan la obligación de relacionarse con instituciones y dependencias de gobierno, tengan una cultura de cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones como ciudadanos?”

1.3 Justificación

Cuando una institución se relaciona con terceros, los cuales son potencialmente sus clientes, esta invierte en investigación mejorando la atención, creando herramientas para optimizar la eficiencia de las operaciones y procesos, personal capacitado altamente competentes y comprometidos con la filosofía de la institución.

El principal beneficio de desarrollar un taller para la capacitación de los contribuyentes es que estos presenten voluntariamente sus obligaciones como ciudadanos, así también el de mostrar y enseñar a utilizar las principales herramientas informáticas que los ayudarán a presentar en tiempo y forma sus

obligaciones, mejorando y optimizando procedimientos tanto para el mismo contribuyente como para la misma institución, como lo sería principalmente el evitar requerir el cumplimiento por medios más estrictos y evitar la aglomeración y tiempos largos de espera de personas que exigen la atención personalizada de los diferentes agentes y asesores para la resolución de trámites sencillos que se podrían presentar vía electrónica desde cualquier lugar con conexión a internet.

Su utilidad se orienta tanto a términos sociales como administrativos, sociales, ya que el taller pretende prestar un servicio a la comunidad en general para que estos comprendan y utilicen las diferentes herramientas que la institución ha invertido para su uso, además la impartición de dicho taller pretende evitar que los ciudadanos tengan confusión o incertidumbre con la presentación de sus trámites, y derivado de dicha confusión, se presente la omisión de obligaciones, ocasionándoles serios problemas como multas, recargos, entre otros, que se podrían evitar si cumplieran en tiempo y forma. Este tipo de capacitación al ciudadano tiene antecedentes con resultados favorables, ya que en junio del 2007 en las delegaciones de Iztapalapa y Tláhuac del Distrito Federal, la ONG contraloría ciudadana para la rendición de cuentas, A.C., desarrolló un proyecto dirigido a 1800 ciudadanos denominado “Capacitación ciudadana para el acceso a la información y ejercicios de monitoreo y seguimiento de problemáticas focalizadas”, cuyos objetivos fueron la capacitación, monitoreo y seguimiento ciudadano a efecto de promover una participación ciudadana informada, responsable y eficaz en el seguimiento de la gestión pública, y contribuir en la formación de una ciudadanía plena y mejor informada, capaz de realizar ejercicios de seguimiento y monitoreo a las instituciones públicas. Asimismo amplió los canales democráticos al invitar a hacer uso del acceso a la información a importantes sectores de la sociedad que se encuentran en marginación social. Al efecto se refiere que el proyecto se enfocó como población objetivo a alumnos de nivel bachillerato que aún no ejercen su ciudadanía en algunos de los casos o bien que recientemente se han incorporado a la categoría ciudadana. Esto tuvo gran

impacto en la población debido que del 2007 en adelante la secretaria de desarrollo social ha implantado diversos programas para el beneficio de la ciudadanía en el Distrito Federal, como “Estímulos para el bachillerato universal”, “Apoyo económico a personas con discapacidad” y el “Programa de apoyo a pueblos originarios del Distrito Federal”, por mencionar algunos. (2008) Página de la SIDESO en el DF(sideso.df.gob.mx).

En cuanto a lo administrativo, para la institución, ventajas de gran importancia como el de reducir los porcentajes de omisión de obligaciones al existir una población informada y capacitada para cumplir en tiempo y forma con el pago de impuestos y aunado a esto, una recaudación más eficiente, mejorar los indicadores de vigilancia y cumplimiento, ya que la administración local es evaluada mensualmente por áreas centrales.

1.4 Objetivo.

Desarrollar un taller de capacitación para lograr que los usuarios utilicen las diferentes herramientas informáticas que promueven a presentar un cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El contenido de este capítulo está dedicado al análisis de los estudios realizados en relación con la temática en estudio, en el se reúnen una variedad de análisis bibliográficos comparando perspectivas de autores expertos en materia referente al objeto de estudio, dado que el objeto de estudio se centra en el desarrollo de un taller de capacitación para los clientes de una institución dedicada a la administración tributaria del país, a los cuales se les conoce como contribuyentes, quienes de cierta forma otorgan el pago de sus impuestos para el sustento del gasto público del país, entonces para comenzar con una visión general del tema, se iniciará con describir el concepto de los impuestos.

2.1 Los impuestos.

Según el artículo 2, fracción I del Código Fiscal de la Federación (2011), publicado en el Diario Oficial de la Federación se definen los impuestos como las contribuciones establecidas en ley que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentran en situación jurídica.

Conforme a lo publicado en el material didáctico del Servicio de Administración Tributaria (2005), "Formación e información tributaria", cuarta edición, México., los impuestos se describen de la siguiente forma:

2.1.1 Concepto.

Los impuestos son un pago al Estado, de carácter obligatorio, que consiste en el retiro monetario que realiza el gobierno sobre los recursos de las personas y empresas, y es a través del uso de estos recursos que el Gobierno Federal, devuelve a la sociedad esa extracción impositiva en bienes públicos, como la educación, servicios públicos, la impartición de justicia y la seguridad, además de procurar igualdad de oportunidades (de educación, vivienda, cultura, etc.) entre los miembros de la sociedad.

Para no perjudicar a los que menos ganan, el impuesto se retira en forma proporcional a la capacidad económica de quien lo paga. Esto se logra con un sistema de impuesto conocido como progresivo, donde quien más gana, paga proporcionalmente más impuesto.

Por otra parte se menciona el concepto de impuestos en la edición: "Impuestos, otra forma de mostrar el compromiso social de las empresas. (2005). Portafolio", como aquellos que pagan tanto las personas como las empresas son una herramienta importante con la que todos los Estados cuentan para mejorar las condiciones físicas en varios escenarios como la infraestructura, la seguridad y planes de carácter social. Así, en la medida en que se incrementan los pagos de impuestos, los gobiernos podrán contar con mayores recursos para realizar programas de inversión en gasto social con el fin de ser destinado a quienes más lo necesitan.

Por lo anterior es que los ciudadanos tienen como responsabilidad y compromiso contribuir de manera solidaria, proporcional y equitativa en los gastos públicos de la Federación, Estados y Municipios, conforme lo establece el artículo 31, fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual ninguna norma jurídica suprema, ley o disposición puede contrariarla, y en ella son señalados los derechos y obligaciones esenciales de los habitantes y sus gobernantes, encontrándose entre estas obligaciones el pago de nuestros impuestos y en cuanto a derechos, el de exigir un gasto público transparente y eficiente. Es por ello la gran importancia de contribuir pagando los impuestos correspondientes.

2.2 La Capacitación.

La capacitación es proceso importante para las empresas, ya que por medio de ella se desarrolla el conocimiento sobre un tema, método, herramienta que se desea que se comprenda por parte del sujeto, a continuación se da una introducción al tema de la capacitación partiendo de sus antecedentes hasta comparar literariamente conceptos de la misma.

2.2.1 Antecedentes de la capacitación.

Cabe mencionar, en principio, el fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos, los aprendices, que se conocen desde 2000 años A.C., y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación. Con el surgimiento de lo que se llamó la era industrial, aparecen innumerables escuelas industriales cuyas metas son lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible.

Actualmente, el tema de la capacitación cobra mayor interés, dado que en México existe una demanda excesiva de personal calificado, que las universidades y diferentes instituciones de enseñanza no están en posibilidad de ofrecer, por lo cual es necesario que tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas establezcan programas periódicos de educación, brindando, así, el tipo de enseñanza necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficiencia y productividad.

2.2.2. Concepto.

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. Siliceo (2004).

En contraste, Rodríguez Valencia (2007), aborda el concepto de la capacitación de la siguiente forma: “La capacitación es un acto intencionado que proporciona los medios para hacer posible el aprendizaje, y su propósito es orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, así como complementarlas y reforzarlas con una actividad planeada para que el personal de todos los niveles pueda desarrollar mas rápidamente sus conocimientos y las aptitudes en su propio beneficio y el de la propia organización”.

Por otra parte también la capacitación es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal, auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual. Werther (2008).

Entonces la capacitación es un proceso que reúne herramientas para desarrollar el conocimiento de las personas que desarrollan una labor, y es de suma importancia que se tome en cuenta invertir en este proceso, ya que el beneficio es mutuo, tanto para a quien es dirigida como para la misma organización.

2.2.3 Beneficios.

Siliceo (2004), menciona principalmente los siguientes siete beneficios de tener esta herramienta tan importante:

1. Crea, difunde, refuerza, mantiene y actualiza la cultura y valores de la organización, el éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos.

2. Clarifica, apoya y consolida los cambios organizacionales: Las técnicas educativas modernas y la psicología humanística aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indiscutible de la efectividad en el aprendizaje.
3. Eleva la calidad del desempeño, identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las mas importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa.
4. Resuelve problemas, si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos.
5. Habilita para una promoción, este punto es de vital importancia pues el contar con una filosofía incompleta de desarrollo de personal, que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso con el consecuente daño a la continuidad operativa y producida de los demás miembros de la organización.
6. Induce y orienta al nuevo personal en la empresa. Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrá de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización, un programa eficaz de inducción y orientación al personal, es sin duda una inversión que se retribuye.
7. Actualiza conocimientos y habilidades, es un constante reto estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva.

Para Rodríguez Valencia (2007), la capacitación tiene como beneficio el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización, además nos habla de sus tres principales beneficios:

1. Capacitar ayuda a conducir a una mayor rentabilidad y fomentar actitudes hacia el logro de objetivos organizacionales.
2. Ayuda al individuo y da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
3. Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo, fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de la comunicación entre grupos e individuos.

Por otra parte, Dessler (2009), resalta un beneficio vital creciente en la implementación de los planes estratégicos al utilizar la capacitación ya que juega un rol fundamental en el proceso de gestión del desempeño de las organizaciones.

La educación es la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad, se definen sociedades intermedias como las empresas e instituciones. La capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

La capacitación es importante para el fortalecimiento de los conocimientos y evitar los problemas que acarrea la ignorancia: la falta total o parcial de conocimientos sobre cualquier aspecto o tema, aleja al hombre de toda ubicación en el ámbito social y en el campo del conocimiento en que se desarrolla.

En base a lo anterior mencionado, la capacitación principalmente tiene el beneficio de mantener los conocimientos y las habilidades de los integrantes de una organización, fomenta la integración del personal y esta encaminada a cumplir con los objetivos y metas de la organización.

2.2.4 Tipos.

Según Siliceo (2004), son tres las maneras en las que se puede impartir una capacitación, estos son el curso, el taller y el seminario, aunque son parecidos y frecuentemente se habla de ellos de forma indistinta, como si estos fueran sinónimos, es importante que la organización capacitadora y los instructores conozcan sus diferencias, ya que estas afectan la forma y el contenido de la capacitación.

El conocer las diferencias es útil para que el instructor pueda comunicar a los participantes, con mayor conocimiento de causa, las tareas y los procesos o dinámicas que tendrán lugar durante la capacitación, así como sus beneficios. Ahora bien, se definen por separado cada uno de los diferentes tipos de capacitación:

1. Curso.

Es un recorrido por un conjunto de conocimientos sistematizados a lo largo del tiempo y un recurso a dichos conocimientos. El curso tiende a revisar y aprovechar lo establecido y realizado en el pasado, aun cuando este sea próximo, además todo curso enseña fundamentalmente nuevos conocimientos y habilidades. La temática que aborda el curso es de forma sistemática, orgánica y relativamente completa, el detalle con que se aborda dicho tema depende, principalmente del tiempo de que se disponga, por lo general es un tiempo considerable y continuo.

2. Taller.

El taller es un proceso de aprendizaje en el aquí y ahora, haciendo más que revisar, se enfoca principalmente en el presente, en él se aborda un tema determinado, pero en forma más flexible que sistemática, sometiendo y adaptando de continuo el esquema del contenido a la obtención progresiva del aprendizaje perseguido por los objetivos.

3. Seminario.

Implica un proceso de siembra y cultivo con el objetivo de producir nuevos conocimientos teóricos y prácticos, habilidades y desarrollo de actitudes para el futuro, en este se aborda un tema determinado en forma sistemática, y lo más completa y profunda que lo permitan las circunstancias del tiempo, presupuesto, lugar y nivel de los asistentes. El seminario promueve la creación de pensamiento nuevo a partir de la temática central y otorga importancia a la investigación y al análisis de teorías y propuestas existentes, además pretende el desarrollo de actitudes y el manejo de habilidades.

En cuanto a Rodríguez Valencia (2007), resalta la existencia de tres tipos de capacitación: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y desarrollo.

1. Capacitación para el trabajo.

Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.

2. Capacitación en el trabajo.

Lo conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes respecto a las tareas que se realizan, en ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.

3. Desarrollo.

Éste comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación.

Werther (2008), nos habla de cinco principales tipos de capacitación: las conferencias y videoconferencias, la actuación o sociodrama, el estudio de casos, el autoaprendizaje programado y la capacitación en laboratorios.

1. Las conferencias y videoconferencias.

Las conferencias impartidas por expertos, la exhibición de videos, películas, audiovisuales, tienden a depender más de la comunicación y menos de la imitación y la participación activa.

2. La actuación o sociodrama.

Ésta técnica obliga al capacitando a desempeñar diversas identidades, y la inclusión de otros principios de aprendizaje depende de la situación.

3. El estudio de casos.

Mediante el estudio de una situación específica, real o simulada, la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en circunstancias análogas a las que le han sido presentadas.

4. El autoaprendizaje programado.

Los materiales de instrucción para el aprendizaje individual resultan de gran utilidad en circunstancias de dispersión geográfica de personal, o de gran dificultad para reunir a un grupo de asistentes en un programa de capacitación.

5. Capacitación en laboratorios.

Constituye una modalidad de la capacitación en grupos, se emplea para desarrollar las habilidades interpersonales, conocimientos y conductas adecuadas para futuras responsabilidades.

Ahora bien, dependerá de las necesidades de cada institución, empresa u organización, cual tipo de capacitación se desarrollará contemplando principalmente los medios, tiempos y presupuestos destinados a la capacitación, principalmente se puede concluir que los diferentes tipos de capacitación tienen distintas modalidades que se pueden adaptar e incluso combinar para así obtener un método más óptimo y completo para compartir el conocimiento y fomentar el desarrollo del individuo por medio de la capacitación.

2.3 Taller de iniciación al ciclo del contribuyente.

La herramienta más adecuada para que los principales clientes de una institución dedicada a la administración tributaria puedan conocer las herramientas que se les pone a su alcance, es el desarrollo de un taller para la capacitación, donde se impartan temas de interés y el uso de aplicaciones informáticas para propiciar el cumplimiento oportuno y voluntario de las obligaciones fiscales.

2.3.1. Concepto de taller.

Como se menciona con anterioridad, el taller aborda un tema determinado, pero en forma más flexible, sometiendo y adaptando de continuo el esquema del contenido a la obtención progresiva del aprendizaje perseguido por los objetivos, esto lo menciona Siliceo (2004). El detalle con que se aborde el tema dependerá, primordialmente de las necesidades prácticas de los participantes.

Forma de trabajo del taller.

La función del instructor supone un importante porcentaje de asesoría en el manejo de materiales didácticos, que se incluyen algunas notas técnicas y ejercicios prácticos.

La mayoría de la información se maneja mediante:

- Estudio de casos prácticos en grupos pequeños.
- Manejo y análisis de casos reales.
- Propuestas de los participantes a nivel de trabajo.
- Mesas redondas de preguntas y respuestas.
- Exposiciones por parte de los participantes.
- Ejercicios y demostraciones.
- Simulaciones.

- El instructor interactúa con el grupo, principalmente para facilitar, de entre los procesos que surjan, los que aporten más objetivos al taller.

Es así como el taller es considerado como una herramienta para impartir capacitación a un grupo de personas que estén interesados en adquirir un conocimiento en común, mediante la exposición y práctica de los temas que se imparten.

III. MÉTODO

En el presente capítulo se describen las fases que involucran el desarrollo de un taller de capacitación, se ha de mostrar el sujeto de estudio además de mostrar los materiales y procedimientos que se llevaron a cabo para la elaboración de dicho taller.

3.1 Sujetos.

El sujeto de estudio fue el área de servicios al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria (SAT), misma que se conforma por la administradora quien es directora del sistema de gestión de calidad a nivel local y responsable tanto del comité de calidad como de auditorías internas, y en cuanto a la investigación además de aplicársele el DNC, aprobó y revisó las etapas del taller. La administradora tiene el nivel jerárquico a nivel local más alto, y se encarga de

coordinar la administración, gestión representar al SAT. Existen también tres subadministradores, de entre los cuales uno que pertenece a orientación, trámites y servicios; Contabilidad y Vigilancia al cumplimiento, estos subadministradores son responsables del subproceso de medición, análisis y mejoras de sus respectivas áreas y en cuanto al proyecto, dos de ellos dieron su punto de vista e información relevante para la detección de las necesidades de capacitación al contribuyente. Dos jefes de departamento los cuales supervisan la operación diaria en el módulo de servicios tributarios, a uno de ellos se le aplico el DNC para la detección de necesidades, sin embargo ambos apoyaron en la selección y aportación de información fiscal selecta para el desarrollo del taller. 44 son lo integrantes de la plantilla de servicios al contribuyente entre asesores que son los que atienden en primera instancia en cuestiones de orientación, regularización y declaraciones de los contribuyentes, el personal del “front” y “back” office se encarga de realizar los trámites de inscripciones y actualizaciones al padrón del RFC. El nivel académico esta compuesto de licenciaturas y maestrías en contaduría, administración, derecho, economía y finanzas.

Por medio de un análisis de las necesidades fue detectada el área de oportunidad para desarrollar un taller de capacitación, pero no para los integrantes del área, sino para el contribuyente quien es el cliente principal y fundamental del SAT.

El taller de capacitación estuvo dirigido a personas de ambos sexos, personas físicas y representantes legales de personas morales, en edad de entre 18 y 99 años con escolaridad que va desde la educación primaria hasta grados de maestría y nivel socioeconómico comprendido desde clase media baja hasta nivel alto, los cuales además se encuentren recién inscritos al padrón del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), ó con un RFC ya existente, cuyas necesidades sean las de aprender a utilizar las diferentes herramientas que la institución pone al alcance de los contribuyentes para el cumplimiento oportuno y voluntario de sus obligaciones fiscales.

3.2 Materiales.

Para determinar las necesidades de educación, se deberá descubrir con acierto cuales son las necesidades que en materia de capacitación hay que satisfacer, estas deberán ser necesidades presentes, prever y adelantar a necesidades futuras, esto nos señalará que se deben precisar, en primer lugar las necesidades actuales y a corto plazo, en segundo, necesidades a mediano y largo plazo, estando estas últimas comprendidas dentro de un sano concepto de desarrollo de la organización. Sin la investigación previa de las necesidades, nunca se podrá pensar ni siquiera en la programación de ningún curso, la institución desea que sólo se imparta capacitación en la medida y dosis necesaria en cada caso. Alfonso Siliceo (2004).

Inicialmente para poder detectar la necesidad de cuales temas se abordarán en el taller de capacitación para los contribuyentes, se diseñó un cuestionario de diagnostico de necesidades de capacitación (DNC) ver apéndice 1.

Jesús Reza (2006), menciona que el objetivo de aplicar un DNC es obtener la información que permita conocer las carencias de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, con el fin de diseñar y poner en operación programas y esfuerzos de aprendizaje, además derivado de la aplicación del DNC se conocerán los siguientes puntos:

- Información cuantitativa y cualitativa de las necesidades de capacitación, adiestramiento y desarrollo.
- Determinar las prioridades de capacitación con el propósito de facilitar la programación de cursos/eventos detectados.
- Determinar los programas de capacitación y las estrategias de aprendizaje.
- Detectar objetivos, contenidos temáticos, recursos necesarios, etc. Requeridos por cada curso/evento a impartir.

Además se deberá desarrollar un programa de capacitación para el taller, la eficiencia y la eficacia en el diseño del programa del taller de capacitación dependerá de una adecuada detección de las necesidades, es decir, de la perfecta identificación de los problemas de la institución que se pueden resolver por medio de la capacitación. Joaquín Rodríguez Valencia (2007).

Con base al diagnóstico de necesidades del cuestionario aplicado al personal, el programa del taller de capacitación deberá plantear un enlace lógico entre los objetivos generales y específicos, el contenido de los temas además de establecer los procedimientos y técnicas para evaluar el aprendizaje.

De acuerdo con Joaquín Rodríguez Valencia (2007), un programa de capacitación eficaz debe:

1. Satisfacer las necesidades de capacitación derivadas de los problemas que afectan las funciones operacionales de la empresa.
2. Preparar al sujeto para que realice de manera eficaz todas las actividades relacionadas con su puesto.
3. Preparar al sujeto para que desarrolle conocimiento y se desarrolle como individuo.

3.3 Procedimiento.

En primer lugar se aplicó el DNC a los involucrados, éste se realizó por medio de un cuestionario prediseñado, mismo que fue aplicado tanto al jefes de departamento como personal a cargo del vigilancia y cumplimiento de obligaciones fiscales, esto con la finalidad de detectar que herramientas son las necesarias para que los contribuyentes que no presentan a tiempo sus declaraciones debido al desconocimiento de aplicaciones que los ayudan a cumplir sus obligaciones, puedan hacerlo de forma voluntaria en tiempo y forma.

La fase siguiente fue la especificación del programa de capacitación, para su elaboración se tuvo que contar, en primer lugar, con la información que se obtuvo en la etapa de detección de necesidades (diagnóstico por medio de cuestionario DNC), y los problemas que afectaban el área, una vez que se obtuvo esta información se comenzó a elaborar el programa para el taller de capacitación.

La elaboración del programa comienza estableciendo los objetivos de aprendizaje y determinando el contenido del programa, seguido de la selección de medios y materiales y finalmente se establecen métodos para capacitar por medio de un taller. Joaquín Rodríguez Valencia, (2007). Lo anterior se describe de la siguiente manera:

1. Establecimiento de objetivos:

El primer paso para la elaboración del taller, consiste en determinar el objetivo. “Los objetivos son las metas que se deben alcanzar, es decir, las expresiones claras de los propósitos.” Joaquín Rodríguez Valencia, (2007), para el SAT, en la región, el objetivo principal es aumentar el indicador bajo que en la actualidad se tiene sobre contribuyentes que no presentan sus declaraciones, esto por medio de un taller de capacitación donde se enseñe a utilizar las herramientas tanto informáticas como de personal institucional, para el cumplimiento oportuno y voluntario de las obligaciones fiscales.

2. Establecer el contenido del programa:

En base al objetivo determinado se debe:

- Seleccionar y jerarquizar los puntos que los sujetos debe aprender, para la selección de los temas principales se conto con la ayuda de un cuestionario como herramienta de diagnostico de necesidades.
- Se programan actividades que el instructor y los sujetos llevarán a cabo.
- Se toman en cuenta todos los recursos y técnicas educativas.
- Se establecen los medios y las técnicas con las que se evaluara el aprendizaje.
- Se define la duración de las unidades de los temas.

3. Selección de medios y materiales:

Una vez definidos los objetivos del programa, así como el orden de las sesiones, se debe de seleccionar el material de acuerdo a las necesidades del taller, algunas recomendaciones que se hacen referentes a medios y materiales son las siguientes:

- Las instalaciones que se van a necesitar. Se debe seleccionar un local de tamaño adecuado para comodidad del grupo, ventilación satisfactoria, buena iluminación, pantalla para proyección, instalaciones eléctricas adecuadas, buena disposición de asientos y mesas, además de contar con un buen equipo de sonido.
- Los materiales que se van a necesitar. Antes de cada sesión se deben de preparar los materiales para distribución, material para demostración, material para anotar datos y registros, películas, transparencias,

dispositivos visuales y audiovisuales y, si se desea que los integrantes del grupo tomen apuntes, blocks de papel y lápices.

4. Establecer métodos para capacitar por medio de un taller:

Entre los diversos métodos que se pueden aplicar para el desarrollo de un programa de capacitación, para el desarrollo del taller se aplicaran los siguientes:

- Conferencia: Permite exponer mucha información en poco tiempo y alcanzar directamente el objetivo deseado, al utilizar éste método el capacitador debe empezar motivando a los participantes exponiendo la introducción de manera que constituya un desafío, se debe de utilizar un lenguaje sencillo y fácil de aprender, de preferencia con frases breves y concretas, ya que el propósito principal es el de comunicar las ideas a las personas.

- Demostración – ejecución: Este método incluye la presentación de procedimientos u operaciones por parte del capacitador, y la ejecución de lo aprendido por parte de los sujetos que están recibiendo la capacitación, en otras palabras, enseñar lo que se tiene que hacer, cómo debe hacerlo y después se pide que se haga.

- Método de casos: se les da la oportunidad a los participantes de aplicar nuevos conocimientos a situaciones específicas, la exposición del problema o caso debe ser concisa para un completo entendimiento.

Para variar el ritmo y mantener el interés de los participantes, Joaquín Rodríguez Valencia (2007), sugiere combinar los métodos de capacitación, pues esto permite recalcar los diferentes aspectos del tema y aumentar la eficacia de las sesiones.

IV. RESULTADOS

Este capítulo presenta el resultado de diagnosticar las necesidades de capacitación de una institución dedicada a la administración tributaria. Debido a los bajos indicadores (menores a noventa sobre cien, donde el noventa por ciento es la calificación mínima para aprobar el indicador) que obtiene la institución en materia de la presentación de declaraciones y pagos por parte de los contribuyentes, cabe aclarar que estos son los clientes principales de esta institución.

El desarrollo de un programa para un taller es una respuesta que se ofrece para solventar la necesidad de capacitación para los contribuyentes que debido al desconocimiento de herramientas y aplicaciones que la misma institución ha invertido y desarrollado para que estos presenten voluntaria y oportunamente sus obligaciones fiscales.

Para realizar la aplicación de los instrumentos del DNC, fue necesaria la elaboración de cuatro ejemplares de cuestionario cuyo contenido fueron veintidós preguntas sobre los principales problemas que afectaban a la Local en cuanto a caídas recaudatorias y problemas con calificación baja en indicadores de atención, del análisis de las respuestas se detectó que los cuatro participantes demandaban

problemáticas debido al desconocimiento del contribuyente de sus obligaciones fiscales.

4.1 Resultado.

Se aplicó un cuestionario diagnóstico con la finalidad de poder detectar las principales necesidades de capacitación al contribuyente, este diagnóstico fue aplicado a los jefes de departamento y al personal de vigilancia del cumplimiento de obligaciones. En base a la información obtenida se identificó la temática ideal a impartir en el taller, para posteriormente desarrollar el programa ideal para impartirlo con éxito. La detección de las necesidades fue de gran importancia, ya que Joaquín Rodríguez Valencia (2007), resalta que la eficiencia y la eficacia del diseño de un programa de capacitación depende de una adecuada detección de las necesidades, y de la perfecta identificación de los problemas de la institución para poder resolverlos por medio de una óptima capacitación.

TALLER DE INICIACIÓN AL CICLO DEL CONTRIBUYENTE

Impartido por: El Servicio de Administración Tributaria.

Destinatarios: Personas físicas y morales recién inscritas al padrón del RFC y al público en general.

Objetivo general.

Brindar una herramienta de capacitación a las personas recién inscritas al padrón del RFC con la finalidad de mostrar las herramientas que el Servicio de Administración Tributaria pone a la disposición del contribuyente por medio de la página de internet del SAT, promover el cumplimiento voluntario, y concientizar de la importancia de cumplir con las obligaciones fiscales.

Beneficios.

El principal beneficio de desarrollar un taller para la capacitación de los contribuyentes es que estos presenten voluntariamente sus obligaciones como ciudadanos, así también el de mostrar y enseñar a utilizar las principales herramientas informáticas que los ayudaran a presentar en tiempo y forma sus obligaciones, mejorando y optimizando procedimientos tanto para el mismo contribuyente como para la misma institución, como lo sería principalmente el evitar requerir el cumplimiento por medios más estrictos y evitar la aglomeración y tiempos largos de espera de personas que exigen la atención personalizada de los diferentes agentes y asesores para la resolución de trámites sencillos que se podrían presentar vía electrónica desde cualquier lugar con conexión a internet.

Su utilidad se orienta tanto a términos sociales como administrativos, sociales, ya que el taller pretende prestar un servicio a la comunidad en general para que estos comprendan y utilicen las diferentes herramientas que la institución ha invertido para su uso, además la impartición de dicho taller pretende evitar que los ciudadanos tengan confusión o incertidumbre con la presentación de sus trámites, y derivado de dicha confusión, se presente la omisión de obligaciones, ocasionándoles serios problemas como multas, recargos, entre otros, que se podrían evitar si cumplieran en tiempo y forma. En cuanto a lo administrativo, para la institución, el beneficio de reducir los porcentajes de omisión y mejoras en sus indicadores.

Temática.

El taller se desarrollara en seis temas:

- Tema I. Introducción general del SAT.
Vista general de la institución, su filosofía y razón de ser.
- Tema II. El ciclo del contribuyente.
Etapas y procesos externos que el contribuyente realiza, desde que se inscribe al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y hasta que suspende actividades o cancela este registro
- Tema III. Clave CIECF, qué es y para qué sirve.
Clave que le sirve al contribuyente para navegar en su portal y hacer movimientos a su registro.
- Tema IV. FIEL, qué es, para qué sirve y como solicitarla.
Firma electrónica que le permite facturar, expedir recibos de honorario o arrendamiento.
- Tema V. Página del SAT y sus aplicaciones.
Vista general de la página del SAT, como navegar, búsqueda de herramientas y aplicaciones.
- Tema VI. La importancia de cumplir con las obligaciones fiscales.
Mensaje de concientización sobre el pago de los impuestos.

Dicha temática se desarrollara en una sesión de 2 horas, donde se planea abordar los temas de manera teoría con la ayuda de material didáctico que servirá de guía al contribuyente para que al finalizar el taller, resguarde el material y lo tenga presente para ayuda al presentar sus obligaciones y trámites ante el SAT.



TALLER DE INICIACIÓN AL CICLO DEL CONTRIBUYENTE

PLAN DE SESIÓN

Plan de sesión.

Materiales.

PLAN DE SESIÓN
Duración 2 horas (120 minutos).

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN
1. Bienvenida.	Iniciar con una bienvenida y breve descripción del taller.	10 minutos.
2. Tema I. Introducción general al SAT.	Desarrollar el tema, discutir puntos de vista, retroalimentar dudas.	15 minutos.
3. Tema II. El ciclo del contribuyente.	Desarrollar el tema, discutir puntos de vista, retroalimentar dudas.	15 minutos.
4. Tema III. Clave CIECF.	Desarrollar el tema, discutir puntos de vista, retroalimentar dudas.	15 minutos.
5. Tema IV. FIEL.	Desarrollar el tema, discutir puntos de vista, retroalimentar dudas.	15 minutos.
RECESO		5 minutos.
6. Tema V. Página del SAT y sus aplicaciones. EJERCICIOS PRÁCTICOS.	Desarrollar el tema, discutir puntos de vista, retroalimentar dudas. Por medio de la evaluación de conocimientos, los participantes deberán realizar dicha evaluación donde se incluyen preguntas y supuestos acerca del taller.	10 minutos. 15 minutos.
7. Tema VI. La importancia de cumplir con las obligaciones fiscales. Y agradecimientos	Desarrollar el tema, discutir puntos de vista, retroalimentar dudas, y por ultimo agradecer a los asistentes e involucrados por asistir al taller.	20 minutos.

MATERIALES.

Recursos a utilizar:

- Hojas para elaboración de materiales de apoyo y publicidad y listas de asistencia.
- Pintarrones y plumas.
- Engrapadora y Grapas, en caso de ser varias las hojas para el material de apoyo.
- Tinta para impresiones.
- Aula de medios o de conferencias.
- Material didáctico sobre temas del SAT.

Equipo:

- Computadora.
- Cañón.
- Pizarrón.

Taller de iniciación al ciclo del contribuyente



2011

Bienvenida.

Bienvenidos, este taller está dirigido a personas físicas y morales que acaban de incorporarse al padrón del RFC, en el Servicio de Administración Tributaria estamos a su disposición para brindarle una atención integral de manera personal y por medio de nuestras aplicaciones vía internet, mismas que se han desarrollado bajo los estándares de calidad de la información, estas aplicaciones se encuentran disponibles en la página www.sat.gob.mx.

Se ha detectado que muchos contribuyentes recién inscritos no presentan sus obligaciones en tiempo y forma, esto debido a varios factores, de entre uno de ellos es la falta de conocimiento por parte del contribuyente de estas herramientas electrónicas que facilitan la presentación de avisos, declaraciones, pagos entre otros trámites sin necesidad de presentarlos en ventanilla.

Es por esto que se ha desarrollado el siguiente taller donde se pondrá a su disposición una capacitación del uso de las herramientas que se encuentran vía internet en la página del SAT, cabe mencionar que muchas de las herramientas están a disposición para operarse de manera directa, y otras como por ejemplo las que son por medio del “mi portal”, requieren clave CIECF o FIEL, mismas que se pueden solicitar en ventanilla en un horario de atención para el caso de la clave CIECF, de 8:30 a 14:30 hrs., y para FIEL, mediante una cita, en un horario de 8:30 a 14:30, y de 16:00 a 17:00 hrs., presentando para la FIEL la documentación que se requiere.

Temas a abordar:

- **Tema I. Introducción general del SAT.**
Vista general de la institución, su filosofía y razón de ser.
- **Tema II. El ciclo del contribuyente.**
Etapas y procesos externos que el contribuyente realiza, desde que se inscribe al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y hasta que suspende actividades o cancela este registro
- **Tema III. Clave CIECF, qué es y para qué sirve.**
Clave que le sirve al contribuyente para navegar en su portal y hacer movimientos a su registro.
- **Tema IV. FIEL, qué es, para qué sirve y cómo solicitarla.**
Firma electrónica que le permite facturar, expedir recibos de honorario o arrendamiento.
- **Tema V. Página del SAT y sus aplicaciones.**
Vista general de la página del SAT, como navegar, búsqueda de herramientas y aplicaciones.
- **Tema VI. La importancia de cumplir con las obligaciones fiscales.**
Mensaje de concientización sobre el pago de los impuestos.

Taller de iniciación al ciclo del contribuyente



**Tema I. Introducción
general del SAT.**

2011

Tema I. Introducción general del SAT.

El **Servicio de Administración Tributaria** surge el 1 de julio de 1997 como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.



1.1 - ¿Qué es el SAT?

Principales competencias

- Aplicar la legislación fiscal y aduanera con el fin de que las personas físicas y las morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público
- Facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario las disposiciones tributarias y aduaneras



Principales competencias del SAT



- Generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria
- Vigilar el debido cumplimiento de las obligaciones fiscales y aduaneras





Servicios prestados en las ALSC

Recomendamos agendar su cita para el servicio deseado

sat.gov.mx

Oficina virtual | Catálogo de trámites | Información y servicios | Principiantes | **Orientación y contacto** | Transparencia | Sala de prensa

CITAS

SERVICIOS QUE SÓLO SE ATENDERÁN CON CITA:

- Actualizaciones y Servicios del RFC
- Orientación Fiscal
- Declaraciones
- Regularización de Obligaciones

Este nuevo servicio ahora ofrece asesoría y atención para cualquier tipo de trámite o servicio que el contribuyente necesite.

SERVICIOS QUE PUEDEN ATENDERSE CON O SIN CITA:

- Inscripción al RFC
- Cambio de domicilio
- Devoluciones y Compensaciones*
- Obtención de Fiel
- Renovación o Revocación de FIEL
- Cobranza*
- Atención de requerimientos*
- Declaración Anual

* Estos servicios deberán presentarse en la Administración Local que corresponde a su circunscripción territorial.

SERVICIOS QUE NO REQUIEREN CITA PARA SU ATENCIÓN:

- Presentación de avisos distintos del RFC
- CIEC
- Consulta de situación fiscal

CONTACTO

- Orientación en línea
- Citas
- Quejas y denuncias
- Contactenos
- English
- Ayuda



Taller de iniciación al ciclo del contribuyente



**Tema II. El ciclo del
contribuyente.**

2011

Tema II. El ciclo del contribuyente.

El Ciclo del Contribuyente está conformado por una serie de etapas y procesos externos que el contribuyente realiza, desde que se inscribe al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y hasta que suspende actividades o cancela este registro.



2.1 – Comunicación e interacción del contribuyente con el SAT

El Ciclo del Contribuyente está conformado por una serie de etapas y procesos externos que el contribuyente realiza, desde que se inscribe al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y hasta que suspende actividades o cancela este registro

Al formar parte de este ciclo los contribuyentes tienen derechos, obligaciones y acceso a diversos servicios

Cada etapa corresponde al ejercicio de un derecho o al cumplimiento de una obligación

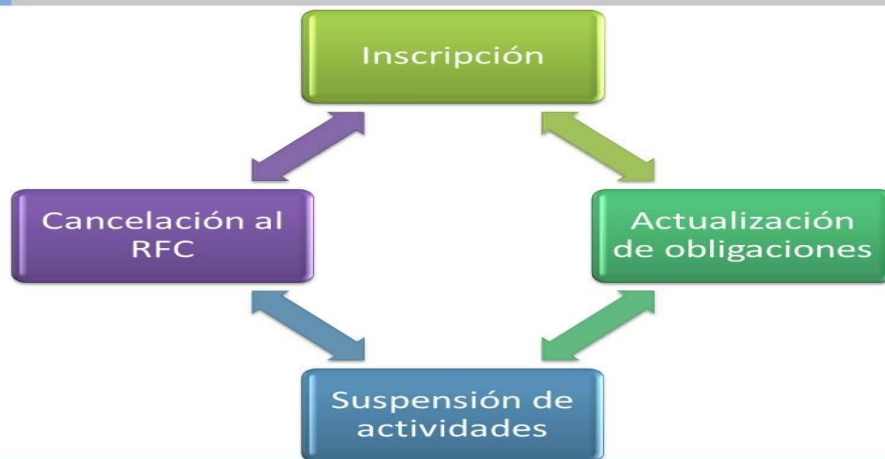


Ciclo del contribuyente

El Ciclo Tributario se concibe como un proceso integrado de principio a fin, para lograr por parte de la autoridad fiscal una comunicación eficiente con el contribuyente, de forma tal que esté en posibilidades de brindarle servicios con la agilidad, sencillez, transparencia y calidad que le faciliten conocer y cumplir oportuna y correctamente con sus obligaciones tributarias



3. Obligaciones relacionadas con el RFC



Taller de iniciación al ciclo del contribuyente



**Tema III. Clave CIECF,
Qué es y para qué sirve.**

2011

Tema III. Clave CIECF, que es y para que sirve.

La Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC) es un sistema de identificación basado en el RFC y una contraseña. La CIECF le sirve al contribuyente, para ingresar a diversas aplicaciones y servicios que brinda el SAT a través de su Portal de internet. Se compone de ocho dígitos alfanuméricos. Se puede solicitar personalmente en las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente con una identificación oficial o a través del portal del SAT.

La CIEC es la contraseña que se utiliza para el acceso a diversas aplicaciones y servicios que brinda el SAT a través de su página de Internet. Algunos de estos servicios son:

- Declaraciones informativas de razones por las cuales no se realiza el pago (Avisos en cero).
- Declaración Informativa Múltiple.
- Envío de declaraciones anuales.
- Declara SAT en línea.
- Declaraciones de corrección de datos.
- Consulta de transacciones.
- Consulta de comprobantes aprobados a impresores autorizados.
- Envío de solicitudes para la generación de Certificados de Sello Digital para Comprobantes Fiscales Digitales.
- Descarga de Certificados de Sello Digital, así como de Firma Electrónica Avanzada.

Criterio para la generación de clave CIECF.

Ficha Técnica para conformación de Clave CIECF

CIECF (Clave de Identificación Electrónica Confidencial Fortalecida)

Requisitos:

- Persona Física: **Original de identificación Oficial y Correo Electrónico.**
- Persona Moral: **Original Identificación del Representante Legal, Original y copia del Acta Constitutiva y Correo electrónico.**

Requisitos que debe cumplir su contraseña CIECF:

Deben ser 8 caracteres. Solo permite usar letras mayúsculas, minúsculas y números.

1. La contraseña no debe contener el mismo carácter de manera repetida. (ejemplo: aa, ee88)
2. La contraseña debe contener al menos una letra mayúscula, una minúscula y un número. No se pueden usar signos, espacios, ni la letra ñ.
3. No utilizar el RFC o parte de este, como contraseña.
4. No utilizar el RFC en orden inverso como contraseña.
5. La contraseña no debe contener las palabras: SAT, CIEC.
6. La contraseña no debe incluir el nombre, apellido paterno o materno del contribuyente en caso de ser persona física, ni la razón social o parte de ésta, en caso de ser persona moral.
7. La contraseña no debe incluir en orden inverso ni el nombre, apellido paterno o materno del contribuyente en caso de ser persona física, ni parte de la razón social en caso de ser persona moral.
8. Si ha cambiado varias veces su contraseña, es importante recomendarle que la nueva contraseña debe ser diferente de las 3 últimas que haya generado.

Ejemplos Correctos: Ba654321 Casita63 Bety1010 Nigeria5

Ejemplos Incorrectos: ~~SATjuan6~~ ~~aaa8002~~ ~~CIECluis~~ Luis0000

La Clave de Identificación Electrónica Confidencial (CIEC) es de uso personal e intransferible.

Taller de iniciación al ciclo del contribuyente



**Tema IV. FIEL,
¿Qué es, para qué sirve
y cómo solicitarla?**

Tema IV. FIEL, ¿Qué es, para qué sirve y cómo solicitarla?


La Firma Electrónica Avanzada "Fiel" es un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste, tal y como si se tratara de una firma autógrafa. Por sus características, la Fiel brinda seguridad a las transacciones electrónicas de los contribuyentes.




Con su uso se puede identificar al autor del mensaje y verificar no haya sido modificado.

Su diseño se basa en estándares internacionales de infraestructura de claves públicas (o PKI por sus siglas en inglés: Public Key Infrastructure) en donde se utilizan dos claves o llaves para el envío de mensajes:

- La "llave o clave privada" que únicamente es conocida por el titular de la Fiel, que sirve para cifrar datos; y
- La "llave o clave pública", disponible en Internet para consulta de todos los usuarios de servicios electrónicos, con la que se descifran datos. En términos computacionales es imposible descifrar un mensaje utilizando una llave que no corresponda.

SERVICIOS QUE UTILIZAN FIEL

- **PEDIMENTOS ADUANALES**
A partir del 1° de abril de 2005 para la elaboración y transmisión de pedimentos por parte de agentes aduanales, mandatarios y apoderados.
- ( 565 kB) [DICTÁMENES FISCALES](#)
A partir del 2005 para los Contadores Públicos Registrados y los contribuyentes que dictaminan estados financieros.

- ( 570 kB) [EXPEDIENTE INTEGRAL DEL CONTRIBUYENTE](#)
Esta nueva alternativa de consulta le permite mantenerse al tanto de su situación fiscal así como el estado de sus obligaciones fiscales sin tener que trasladarse a alguno de los módulos de atención del SAT.
- ( 115 kB) [COMPROBANTES FISCALES DIGITALES](#)
A partir del 2005 usted puede emitir comprobantes fiscales de manera electrónica. Utilice la Fiel para solicitar los folios y certificados de sello digital requeridos para la emisión de comprobantes.
- ( 565 kB) [DONATARIAS AUTORIZADAS](#)
Para presentar vía electrónica el aviso en el que, bajo protesta de decir verdad, se declare seguir cumpliendo con los requisitos y obligaciones para continuar con la autorización.
- DEVOLUCIONES CUYO IMPORTE SEA MAYOR O IGUAL A 10,000 PESOS ACTUALIZADOS
Los contribuyentes que tengan cantidades a su favor cuyo monto sea igual o superior a 10,000 pesos (actualizados) y soliciten su devolución, además de reunir los requisitos a que se refieren las disposiciones fiscales, en el momento de presentar la solicitud deberán contar con Fiel.
- PADRÓN DE IMPORTADORES
Aquellos contribuyentes que soliciten la inscripción al Padrón de Importadores es requisito contar con su Firma Electrónica Avanzada.

¿Cómo solicitar la FIEL?

Previa cita acompañado de los siguientes requisitos, dependiendo si es persona física o moral.

REQUISITOS FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA				REQUISITOS FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA				
PERSONAS FÍSICAS				PERSONAS MORALES				
DOCUMENTOS PARA TRAMITAR LA FIEL DE PERSONAS FÍSICAS	PRIMERA VEZ	REVOCACIÓN	RENOVACION	DOCUMENTOS PARA TRAMITAR LA FIEL DE PERSONAS MORALES	1a. Vez	Renovación realizada por el mismo Representante Legal	Renovación realizada por distinto Representante Legal	Revocación
Acta de nacimiento Original, carta de naturalización o documento migratorio vigente.	X			Acta constitutiva de la persona moral solicitante	X			
Original de Identificación oficial del contribuyente. Las identificaciones aceptadas para el trámite son la credencial para votar, pasaporte vigente, cédula profesional, cartilla del servicio militar ó credencial emitida por los gobiernos federal, estatal o municipal que cuente con la fotografía, firma y CURP del titular.	X	X	X	Poder general del representante legal para actos de dominio o de administración	X		X	X
FORMATO FE "Solicitud de certificado de Firma Electrónica Avanzada", llena e impresa por ambos lados en una sola hoja. Este formato se descarga del portal del SAT , se entrega por duplicado y se firma con tinta azul.	X			Identificación oficial del representante legal de la persona moral solicitante. Las identificaciones aceptadas para el trámite son la credencial para votar, pasaporte vigente, cédula profesional, cartilla del servicio militar ó credencial emitida por los gobiernos federal, estatal o municipal que cuente con la fotografía, firma y CURP del titular.	X	X	X	X
Archivo de requerimiento (.req) guardado en un dispositivo de almacenamiento disco 3 ½, CD regrabable ó USB. El cual es generado junto con la llave privada a través de la aplicación SOLCED, que se descarga de la página http://www.sat.gov.mx	X		X	FORMATO FE "Solicitud de certificado de Firma Electrónica Avanzada", llena e impresa por ambos lados en una sola hoja. Este formato se descarga del portal del SAT , se entrega por duplicado y se firma con tinta azul.	X			
				Archivo de requerimiento (.req) guardado en un dispositivo de almacenamiento disco 3 ½, CD ó USB. El cual es generado junto con la llave privada a través de la aplicación SOLCED, que se descarga de la página http://www.sat.gov.mx	X	X		
				Escrito libre de ratificación de poderes (se proporciona en la ALSC)		X		
				El representante legal debe contar con Fiel activa y vigente.	X	X	X	
Requisitos Adicionales:				Requisitos Adicionales:				
1. Todos los documentos presentados para el trámite de FIEL, así como las copias simples y/o certificadas, deben ser Legibles, sin Tachaduras, ni Enmendaduras, de lo contrario NO SERÁN RECIBIDOS.				1. Todos los documentos presentados para el trámite de FIEL, así como las copias simples y/o certificadas deben ser Legibles, sin Tachaduras, ni Enmendaduras, de lo contrario NO SERÁN RECIBIDOS.				
2. Todos los documentos se deben presentar en ORIGINAL O COPIA CERTIFICADA.				2. Todos los documentos se deben presentar en ORIGINAL O COPIA CERTIFICADA.				
3. Si se encuentra en los siguientes supuestos de situación y domicilio fiscal, no será posible llevar a cabo el trámite: Situación fiscal: "pendiente de cancelar requerido", "pendiente de cancelar sin requerir". Domicilio fiscal: "no localizado", "probable no localizado" o en "proceso de localización en otro domicilio"				3. Verifique que el poder con el que se van a acreditar facultades de representante legal sea general para actos de administración o dominio. No se aceptan poderes que contengan la leyenda "poder especial" en su denominación, ni poderes que sean para actos de administración en materia laboral, ni tampoco poderes mancomunados.				
				4. Si la situación de su domicilio fiscal es "no localizado", no será posible llevar a cabo el trámite				
				5. Tratándose de personas morales en caso de cambio de representante legal y/o cambio de denominación, el trámite de renovación no es inmediato, ya que hay que realizar una actualización previa				
IMPORTANTE				IMPORTANTE				
DEBE REALIZAR PREVIA CITA AL TEL. 01-800-46-36-728 O EN LA PÁGINA www.sat.gov.mx . SI EN EL MOMENTO DE PASAR CON EL AGENTE DE ATENCIÓN, NO CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS, (FALTAN COPIAS O ESTÁN INCOMPLETAS, FALTAN ARCHIVOS, ETC) NO HABRÁ OPORTUNIDAD DE QUE SALGA Y REGRESE CON LOS FALTANTES, YA QUE TENDRÁ QUE TOMAR UN NUEVO TURNO. POR ELLO VERIFIQUE QUE REALMENTE CUMPLA CON TODOS LOS REQUISITOS.				PREVIA CITA AL TEL. 01-800-46-36-728. SI EN EL MOMENTO DE PASAR CON EL AGENTE DE ATENCIÓN, NO CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS, (FALTAN COPIAS O ESTÁN INCOMPLETAS, FALTAN ARCHIVOS, ETC) NO HABRÁ OPORTUNIDAD DE QUE SALGA Y REGRESE CON LOS FALTANTES, YA QUE TENDRÁ QUE TOMAR UN NUEVO TURNO. POR ELLO VERIFIQUE QUE REALMENTE CUMPLA CON TODOS LOS REQUISITOS.				

Taller de iniciación al ciclo del contribuyente



**Tema V. Página del SAT
y sus aplicaciones.**

2011

Tema V. Página del SAT y sus aplicaciones.

La página del SAT, es un sitio dónde se encuentra concentrada la información del Servicio de Administración Tributaria, se compone de una barra de menú principal ubicada en la parte superior, donde se muestra todo su contenido, es una página agradable, interactiva, completa y compatible con la mayoría de los exploradores de internet.

Sus principales beneficios es que además de contener información sobre trámites, indicadores, el principal es el uso de la herramienta “Mi portal”, dónde el acceso es por medio del RFC y la clave CIECF, dentro del portal se tiene a la mano una gran cantidad de servicios que se ofrecen por internet, sin necesidad de acudir a una Local a presentar dichos trámites o servicios.

Vista general de la página del SAT.

The screenshot displays the SAT website interface. At the top right, there are links for 'Inicio', 'Mapa del Sitio', 'Versión móvil', 'RSS', and 'English'. The header includes the 'GOBIERNO FEDERAL' logo, the 'SHCP' logo, and the 'SAT Servicio de Administración Tributaria' logo. A search bar with 'sat.gov.mx' and a search icon is present. Below the header is a navigation menu with items: 'Oficina virtual', 'Catálogo de trámites', 'Información y servicios', 'Principiantes', 'Orientación y contacto', 'Transparencia', and 'Sala de prensa'.

The main content area features a large banner for 'Adeudos fiscales' with the text 'Póngase al corriente con sus Adeudos fiscales' and 'Bienvenido a nuestra página especializada en la asesoría sobre Adeudos fiscales'. To the right of the banner are several service tiles: 'Adeudos fiscales' (Página especializada en la asesoría sobre Adeudos fiscales), 'Una realidad' (Ventanilla Única de comercio exterior), 'Convocatorias' (Plática informativa, próximo 28 de octubre), and 'Obtén tu Fiel' (Obtén o renueva tu Firma Electrónica Avanzada).

Below the banner is a 'NOVEDADES' section with three news items:

- Comunicado de prensa Octubre 24.** Asegura Aduana de Nogales 174,000 dólares ocultos en la cajuela de un auto
- Comunicado de prensa Octubre 21.** Realiza el Gobierno Federal operativo de fiscalización de autopartes en Monterrey
- Comunicado de prensa Octubre 20.** Inicia la Armada de

At the bottom right, there is a 'SÍGUENOS' section with social media icons for Twitter, YouTube, Facebook, and RSS. Below that is the 'GOBIERNO FEDERAL' logo and a 'Portal de Obligaciones de Transparencia' link. At the very bottom, there are logos for 'sisi' and 'info mex' with the text 'Ahora es...'

¿Qué se puede hacer desde “Mi Portal”?

En su portal personal, Mi portal, usted tiene acceso a los nuevos servicios que ofrece el SAT, los cuales le permiten presentar:

- Avisos de actualización de actividad económica y obligaciones
- Avisos de apertura y cierre de establecimientos
- Avisos de reanudación de actividades
- Avisos de suspensión de actividades
- Impresión de constancias de inscripción o Cédula de Identificación Fiscal
- Impresión de Guía de obligaciones
- Orientación fiscal
- Aclaraciones
- Servicios y solicitudes
- Quejas, sugerencias y reconocimientos
- Consulta del estado de los servicios solicitados
- Recepción de acuses y respuestas
- La solicitud de donación utilizando el sistema automatizado de donaciones del extranjero
- Obtener la opinión e informe general del cumplimiento de obligaciones fiscales*

Además cuenta con la información y tutoriales interactivos que indican paso a paso como utilizar los servicios.

Cada vez hay más servicios donde puedes utilizarla

Tutoriales YouTube Síguenos en Twitter

Fiel
FORMACIÓN EN INTERNET

Mi portal
 RFC: VE
 Clave:

Cómo ingresar

Qué puedo hacer

NOVEDADES

Plática informativa Septiembre 23. Próximo 30, sobre el Programa Formativo en Materia de Comercio Exterior

Comunicado de prensa Septiembre 22. Realiza el Gobierno Federal operativo en casinos del área metropolitana de la Ciudad de México

Comunicado de prensa Septiembre 21. En acción conjunta, la

Entrada a Mi Portal, mediante RFC y CIECF

El menú de servicios por internet incluye:

- Servicios por Internet:** Permite realizar pagos, consultar saldos, consultar importaciones, exportaciones, contactos o guías de soluciones.
- Declaraciones y Pagos:** Declaraciones, Impuestos, Exenciones.
- Actuaciones:** Adiciones, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Quedados:** Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Devoluciones y Compensaciones:** Devoluciones, Compensaciones.
- Complemento de CIECF:** Complemento de CIECF, Operación del Control de CIECF.
- Padrones:** Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Control de Situación Fiscal:** Control de Situación Fiscal, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Servicio a Subscritores:** Servicio a Subscritores, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Reconocimientos:** Reconocimientos, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Mi Portal Móvil:** Mi Portal Móvil, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Guía de Adquisiciones:** Guía de Adquisiciones, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Donaciones y Donaciones:** Donaciones, Donaciones, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- Integración de Contabilidad a CIE:** Integración de Contabilidad a CIE, Informes, Anulaciones, Cancelaciones.
- MI INFORMACIÓN ANTE EL RFC:** MI INFORMACIÓN ANTE EL RFC.

La diversidad de servicios que se ofrecen por internet.

Taller de iniciación al ciclo del contribuyente



**Tema VI. La importancia de
cumplir con las
obligaciones fiscales.**

2011

Tema VI. La importancia de cumplir con las obligaciones fiscales.

Las contribuciones tienen como finalidad costear los servicios públicos que el Estado brinda a sus ciudadanos

Los contribuyentes pagan con los impuestos los servicios que recibimos, por ello cuando emprendemos un negocio, ya sea como persona física o persona moral, es necesario “darse de alta en Hacienda”

Esto significa inscribirse ante al Registro Federal de Contribuyentes, conocido como RFC, y posteriormente debemos mantener actualizada nuestra información si se modifican las actividades.



Actualización de obligaciones

Durante el tiempo que nos encontramos activos en el RFC, pueden ocurrir situaciones en las que requiera modificar nuestra información de datos manifestados al momento de la inscripción

Para ello debemos realizar el movimiento de **actualización de obligaciones** al RFC en el que se modifican las actividades para cumplir correctamente de acuerdo a las nuevas actividades que realizamos



El cumplimiento de obligaciones debe de darse de forma voluntaria y oportuna por parte del contribuyente, en el SAT estamos a su disposición de manera personal y por medios remotos para proporcionarle la asesoría que necesita de manera profesional y gratuita.

De igual manera lo invitamos a que sea un contribuyente cumplido, cumpla con sus declaraciones a tiempo, realice sus pagos provisionales en tiempo y forma, manténgase informado, cuide su información confidencial, pida y expida comprobantes fiscales, denuncie actos ilícitos ,evite multas y recargos y sobre todo formemos una cultura contributiva donde todos cumplamos nuestras obligaciones para el beneficio del país.

En el SAT estamos a su disposición, queremos ayudarle.

Muchas gracias por asistir a este taller, esperamos que ésta información le sea de utilidad.



V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se exponen las conclusiones a las que se llegó al haber realizado la investigación, de la misma manera se muestran las recomendaciones que han de tomarse en cuenta para la correcta aplicación del taller.

5.1 Conclusiones.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT), ha invertido en capacitar a su personal, implantar tecnología, el desarrollo e impresión de material de ayuda para la información y presentación de obligaciones para los contribuyentes, pero en el último año a nivel local, se ha visto una caída en los indicadores de cumplimiento de obligaciones, y una de las principales causas es que los contribuyentes no conocen la gama de herramientas informáticas ofrecidas desde la página de internet del SAT, es por esto que se debe de impartir capacitación a los contribuyentes para que conozcan y utilicen las herramientas mencionadas, y también conocer las consecuencias de no presentarlas en tiempo y forma.

La mejor opción es impartir la capacitación por medio de un taller donde se interactúe y por medio de la información y la exposición de temas, se aclaren dudas sobre el cómo cumplir las obligaciones, por que tipo de medios presentarlas.

Con la impartición de este taller se cumple principalmente el objetivo de desarrollar un taller de capacitación para lograr que los contribuyentes comprendan y utilicen las diferentes herramientas informáticas que promueven a presentar un cumplimiento voluntario de sus obligaciones cómo ciudadanos.

Al inicio del taller los contribuyentes conocieron las competencias del SAT, y las relaciones que ellos tienen como contribuyentes con esta institución. Se les explico a los participantes sobre el ciclo del contribuyente, donde por medio de este se presentan los diferentes escenarios que un contribuyente tiene al estar inscrito en el padrón del registro federal de contribuyentes (RFC).

Los contribuyentes conocieron en una vista general la página del SAT, donde se les mostro los sitios para encontrar las herramientas necesarias para presentar avisos, programas para la presentación de sus declaraciones, el apartado para la generación de citas, y el sitio de consulta de adeudos. También se les mostró el procedimiento para solicitar su clave de identificación electrónica confidencial fortalecida (CIECF), y la firma electrónica (FIEL), mismas que les servirán principalmente para el acceso al portal y presentación de declaraciones y avisos.

Además se les mostro las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones fiscales, el que hacer cuando se omitieron dichas obligaciones y como ponerse al

corriente. Cabe mencionar que al existir contribuyentes informados sobre sus obligaciones fiscales, la manera de presentarlas, conocer las consecuencias de la omisión, y saber como regularizarse en caso de tener adeudos fiscales, se promueve el cumplimiento voluntario y oportuno, los indicadores de presentación de obligaciones aumentarán y se reducirá la cantidad de contribuyentes omisos en la presentación de obligaciones.

5.2 Recomendaciones.

Se hace destacar que los más indicados para representar el papel de capacitadores o instructores, sean personas preparadas, competentes, que tengan un dominio perfecto del tema, con desenvolvimiento y facilidad de palabra, por lo general jefes de departamento, quienes están acostumbrados al trato con el contribuyente y a responder dudas constantemente.

Para próximas sesiones del taller es necesario tomar en cuenta las observaciones encontradas en las evaluaciones, esto para mejorar los métodos de enseñanza y mantener la atención en todo momento de los participantes. El contar con información actualizada es importante, también considerar mantener al día los temas, así como incluir los temas que sean necesarios al momento de volver a impartir el taller, ya que en el ámbito fiscal, la información correcta y oportuna es de vital importancia. También, el reconocimiento es un motivante, en la medida que se pueda, otorgar un tipo de diploma o certificado de asistencia al taller.

Por otra parte se recomienda el continuar utilizando instalaciones que estén fuera del alcance de distractores, buena ventilación, iluminación adecuada, esto con el fin de evitar cualquier tipo de distracción o incomodidad que desvíe la atención de

los asistentes. Antes de iniciar la sesión, checar que todo el equipo de cómputo funcione correctamente, tener material en cantidad para que todos los asistentes tengan su guía para el taller, llegar puntual, y tratar de respetar los tiempos de las sesiones para que se alcancen a desarrollar todos los temas programados.

Los temas a exponer deben contener toda la información necesaria por escrito, esto ayuda a ordenar las sesiones a partir de lo que los participantes ya conocen, para luego avanzar paso a paso hasta alcanzar el objetivo propuesto, también tomar en cuenta que la capacitación debe ser evaluada para determinar la eficacia, habrá que someter a evaluación a los participantes, dicha evaluación debe medir el conocimiento y además el punto de vista que los participantes tuvieron del taller, esto con la finalidad de proporcionar información para la mejora del programa de capacitación en un futuro.

BIBLIOGRAFÍA

Alfonso Siliceo (2004), "Capacitación y desarrollo de personal", Cuarta edición, México, Limusa.

Impuestos, otra forma de mostrar el compromiso social de las empresas. (2005). Portafolio.

Revista "México se fortalece, Cuarto año de gobierno", México 2006.

Diario Oficial de la Federación, artículo II.

Formación e información tributaria(2005), cuarta edición.

Gary Dessler (2009), "Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano", quinta edición, México, PEARSON.

Jesús Carlos Reza Trosino (2006), "Nuevo diagnostico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones", primera edición, México, Panorama.

Joaquín Rodríguez Valencia (2007), "Administración moderna de personal", séptima edición, México, Limusa.

Bruce J. Perlman (2006), "Nuevo institucionalismo e institucionalidad en México", segunda edición, México, Universidad Autónoma del Estado de México.

Rafael Martínez Puón (2003), “La profesionalización de la administración pública en México: dilemas y perspectivas”, Primera edición, México, INAP.

William B. Werther (2008), “Administración de recursos humanos, el capital humano de las empresas”, Sexta edición, México, Mc Graw Hill.

Página web de ONG: <http://www.contraloriaciudadana.org.mx/>

Página web de la secretaria del desarrollo social: www.sideso.df.gob.mx

ANEXOS

Material de apoyo.

- 1. Folleto de citas.
- 2. Folleto de tipos de comprobantes fiscales.
- 3. Folleto de la Firma Electrónica.
- 4. Guía para renovación y revocación de la FIEL.

Material de apoyo

1. Folleto de citas.

Nuevo sistema de citas

**¡No tiene por qué esperar!
Haga su cita por internet**

GOBIERNO FEDERAL
SHCP

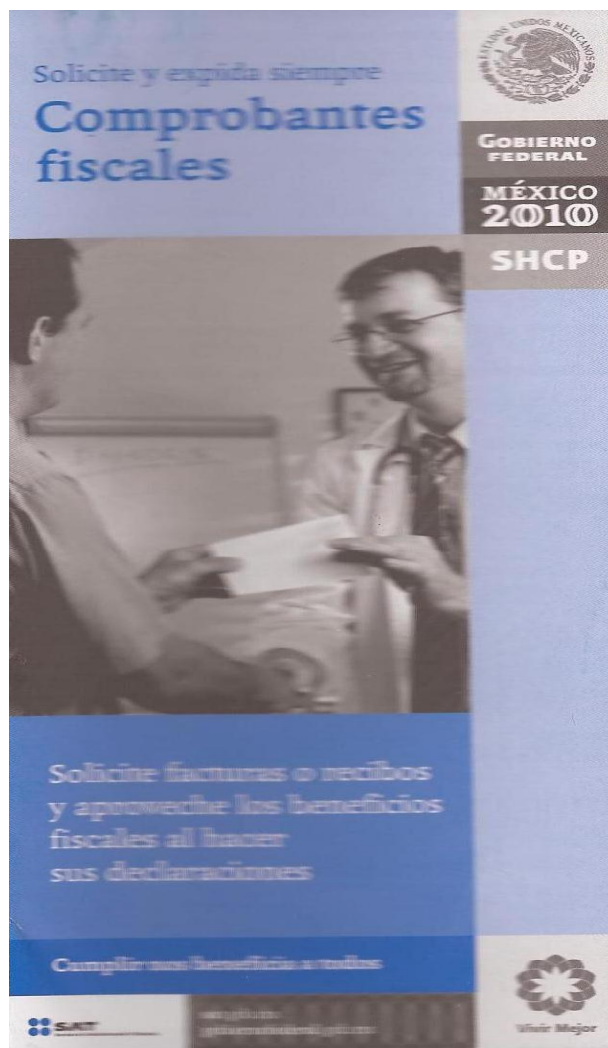
Cumplir nos beneficia a todos

SAT Servicio de Administración Tributaria
sat.gob.mx

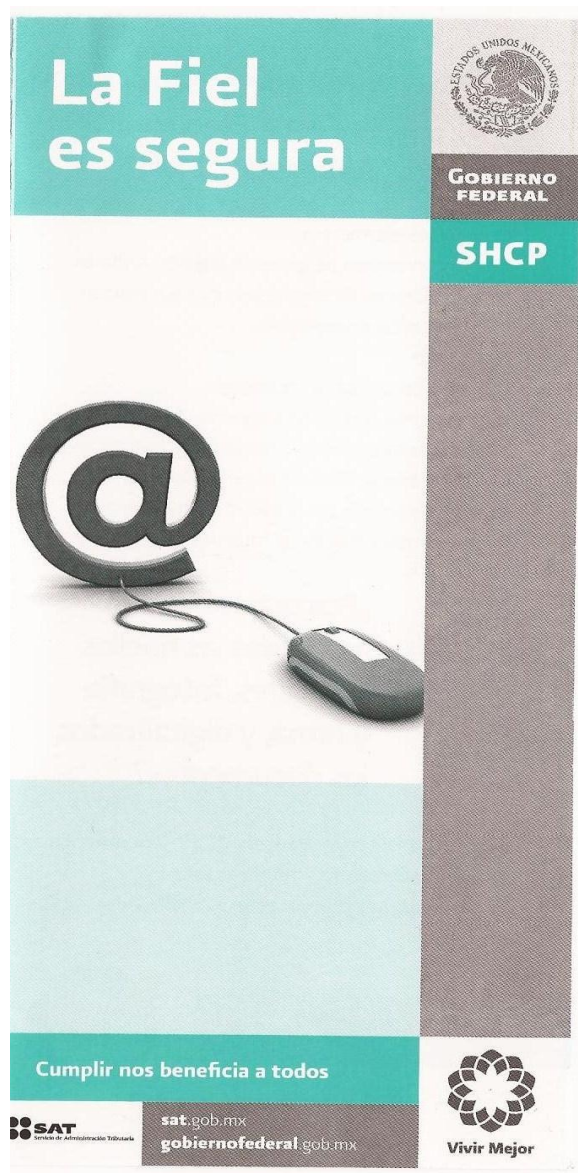
gobiernofederal.gob.mx

Vivir Mejor

2. Folleto de tipos de comprobantes fiscales.



3. Folleto de la Firma Electrónica.



4. Guía para renovación y revocación de la FIEL.

The image shows the cover of a guide titled "Guía para obtener, renovar y revocar su certificado de Fiel". The cover features a green header with the title in white text. Below the title is a photograph of a large green '@' symbol and a green computer mouse. The cover is divided into several sections: a grey section with the Mexican coat of arms and "ESTADOS UNIDOS MEXICANOS", a dark grey section with "GOBIERNO FEDERAL", a green section with "SHCP", and a white section with a stylized flower logo and "Vivir Mejor". At the bottom, there is a green bar with the slogan "Cumplir nos beneficia a todos" and a grey bar with the SAT logo and website addresses "sat.gob.mx" and "gobiernofederal.gob.mx".

**Guía para obtener, renovar
y revocar su certificado de Fiel**

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

GOBIERNO
FEDERAL

SHCP

Cumplir nos beneficia a todos

SAT
Servicio de Administración Tributaria

sat.gob.mx
gobiernofederal.gob.mx

Vivir Mejor

APÉNDICE

1. Diagnostico para la detección de necesidades de capacitación al contribuyente.
2. Evaluación de conocimientos para participantes del taller.
3. Evaluación del aprendizaje de participantes del taller.
4. Lista de asistencia del taller.

1. Diagnostico para la detección de necesidades de capacitación al contribuyente.

Diagnostico para la detección de necesidades

1. ¿Cuál o cuales son las principales obligaciones que se omiten por parte de los contribuyentes?

2. ¿Estas obligaciones se presentan por ventanilla o por autoservicio?

3. ¿Estos contribuyentes que no presentan sus obligaciones son recién inscritos o ya inscritos en un tiempo atrás?

4. ¿Cuál es el porcentaje de contribuyentes recién inscritos que no presentan sus primeras declaraciones posteriores a su inscripción?

5. ¿Qué tanto afecta al indicador del servicio los contribuyentes que no presentan sus obligaciones fiscales?

6. ¿Participaría usted en el desarrollo de un taller para la capacitación del contribuyente para que este presente sus obligaciones fiscales de manera voluntaria y oportuna?

7. Sugerencias o comentarios.

2. Evaluación de conocimientos para participantes del taller: “iniciación al ciclo del contribuyente”.

Nombre: _____ Fecha: _____

1. Menciona los principales servicios que brinda el SAT:

2. Menciona las fases del ciclo del contribuyente:

3. ¿Qué es la clave CIECF?

4. Construye una sugerencia de clave CIECF:

5. ¿Qué es la FIEL?

6. ¿Dónde se solicita la FIEL?

7. ¿Qué hacer si extraviamos las claves de la FIEL o los archivos?

8. ¿Cuáles son las principales herramientas de la página del SAT?

-

9. ¿Cómo entramos a “Mi Portal”?

10. ¿Qué se puede realizar desde “Mi Portal”?

11. ¿Qué le ha parecido este taller?, comente y de sugerencias y recomendaciones.

3. Evaluación del aprendizaje de participantes del taller.

1. ¿Cuál fue el número de asistentes?

2. Nivel de participación de los asistentes. Marque con una x.

Sin interés.

Poca participación.

Participación constante.

3. ¿Cuál fue el tema que más mostró interés por parte de los participantes?

4. ¿Cuál fue el tema de menos interés por parte de los participantes?

5. ¿Cómo se consideró el tiempo en las sesiones?, Marque con una x.

El tiempo fue el suficiente.

Falto tiempo en algunas sesiones.

Falto tiempo en todas las sesiones.

Sobro tiempo.

6. ¿Hubo Distractores?, mencione cuáles:

7. Funcionamiento del equipo de cómputo. Marque con una x.

Bueno.

Regular, fallaron los siguiente componentes:

Malo.

7. ¿La iluminación fue la adecuada?

Sí.

No, ¿por que motivo? _____

8. El material fue suficiente?

Sí.

No, ¿por que motivo? _____

9. En base al promedio general de la evaluación aplicada a los participantes, ¿Cuál fue el promedio general?

4. Lista de asistencia.

TALLER DE INICIACIÓN AL CICLO DEL CONTRIBUYENTE**FECHA:** _____

No.	Nombre	RFC	Empresa ó institución
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			