



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

LA DOBLE VENTAJA DEL USO DEL TWITTER EN LA
DECLARACIÓN ANUAL DE IMPUESTOS 2009

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Especialidad en Administración Pública

P R E S E N T A
SERGIO DANIEL CASTELLANOS ZACATE

ASESORA: DRA. MA. DE LOS ÁNGELES
SÁNCHEZ NORIEGA ARMENGOL



2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1. EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

1. ¿Qué es el Servicio de Administración Tributaria(SAT)	1
1.1. Misión, Visión y Objetivos	8
1.2. Funciones y Legislación	10
1.3. ¿Qué son los Impuestos?	15
1.4. Clasificación de los Impuestos	17

CAPÍTULO 2. LAS REDES SOCIALES DE LA INTERNET

2. ¿Qué son las Redes Sociales de la Internet?	19
2.1. ¿Qué es Twitter?	25
2.2. Breve historia	26
2.3. Su funcionamiento	29

CAPÍTULO 3. SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

3. Gobierno Electrónico	31
3.1. Disposiciones Fiscales Tecnológicas dentro del Código Fiscal de la Federación	34
3.2. Programa para La Solución Integral para la Administración Tributaria del SAT.	37
3.3. El Nuevo Reglamento Interior del SAT	40
3.4. La historia Electrónica del SAT	42

CAPÍTULO 4. APLICACIONES WEB UTILIZADAS POR EL SAT

4. Canal SATMX en YouTube	44
4.1. El SAT en Flickr	45
4.2. El uso de Twitter por parte del SAT	46
4.2.1. El SAT y los beneficios de emplear el Twitter	52
4.2.2. El contribuyente y las ventajas usar Twitter	52
4.3 Desventajas del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información tanto para el SAT como para el contribuyente.	53
Conclusiones	55
Anexos	
Funciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	60
Atribuciones del Servicio de Administración Tributaria (SAT)	62
Glosario del SAT	64
Bibliografía	71
Webgrafía	72

Introducción.

La Administración Pública es una ciencia interdisciplinaria, que sin duda alguna, siempre está en constante evolución, mediante los conocimientos científicos aportados por los investigadores. En este proceso de evolución se tiene que incluir todos los ámbitos de ésta, como la modernización de la Administración Tributaria. En la actualidad la tecnología ha tenido mucho que ver con la evolución de la Administración Pública, sobre todo en el aspecto de transparencia y democratización de la información del gobierno.

La modernización, por parte de las Administraciones Tributarias, en un mundo globalizado implica buscar nuevas herramientas que sean de utilidad para difundir información fiscal y servicios a los contribuyentes. Sin embargo, ésta modernización tiene que ir acompañada de un marco jurídico que la respalde y la institucionalice. Esto facilita la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos, la información se democratiza y se vuelve equitativa, ya que está a la vista de cualquier persona.

El ser humano siempre ha vivido en sociedad para sobrevivir, se agrupa y forma nodos de comunicación, creando redes sociales. En la era de la globalización en la que vivimos, la tecnología ha formado un nuevo tipo de redes conocidas como redes sociales de la Internet. Estas redes sociales de la Internet son tan importantes en nuestro días que poco a poco éstas cuentan con un gran número de usuarios, por la facilidad que resulta crear una cuenta en estas redes sociales de la Internet y por la comunicación accesible y rápida. Sin embargo, es importante señalar que la falta de normalización, no sólo en México sino en todos los países con lleva riesgos.

El origen de esta investigación se debe al interés de estudiar la fuerza que han tomado estas redes sociales de la Internet y en conocer por qué son y pueden ser herramientas importantes para los diferentes ámbitos de la Administración Pública.

El adaptar todas estas nuevas tecnologías de la información y comunicación a favor de los contribuyentes es fundamental para evitar la evasión fiscal y tener una mejor recaudación, que mejore la percepción de los contribuyentes acerca del Servicio de Administración Tributaria utilizando herramientas que permitan tener un mayor acercamiento con ellos a través de la tecnología y cuenten con información con calidad. Sin embargo, hay que mencionar que sólo brinda información al instante para el contribuyente, lo cual no implica per se que el número de éstos se halla incrementado gracias al uso del Twitter.

El hecho de contar con la información en cualquier momento y en cualquier lugar ha sido la premisa de usar la tecnología por parte de las administraciones públicas para que poco a poco se puedan brindar más servicios. La gran masificación de la tecnología ha hecho que las redes sociales formen un nuevo tipo de redes, conocidas como redes sociales de la Internet o redes sociales digitales.

Mediante estas redes sociales de la Internet los ciudadanos pueden manifestar sus ideas y contar con la información que sea de su interés. La importancia que han tomado estas redes sociales en tan poco tiempo ha sido muy considerable. Este se refleja en el número de usuarios que se han registrado en el último año. Para el Servicio de Administración Tributaria ha reflejado un gran avance en cuanto al número de contribuyentes que han presentado su declaración anual de Impuesto Sobre la Renta (ISR) entre el ejercicio fiscal del 2008 y 2009.

El proceso de investigación se revisó las aplicaciones Web utilizadas por el SAT y se observó cómo fue la participación de los usuarios, principalmente del Twitter del SAT, cómo aumentaban los mensajes y la forma de responder los mensajes del SAT. Se estudiaron términos, como redes sociales y su clasificación, Twitter, Flickr, entre otros; que permitieran ir definiendo los que se emplean en la investigación.

Se investigó sobre algún programa en el SAT que abarcara las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información. Es así que se analiza la Solución Integral para la Administración Tributaria.

Por último con la observación de las aplicaciones utilizadas por el SAT se estudió y analizó para definir la importancia que tuvieron principalmente para el proceso de la declaración anual de impuesto del año 2009.

Para definir las Redes Sociales de la Internet se usó principalmente la búsqueda en la Internet, ya que los textos que se refieran al tema son muy escasos. Para la parte de la Solución Integral para la Administración Tributaria se empleó la página de Internet del SAT, así como para definir sus funciones y estructura orgánica.

Para la investigación se empleó el método deductivo, de lo general a lo particular. Se definen conceptos para después pasar a lo particular, así como también se utilizan datos de las aplicaciones Web que emplea el SAT.

En el primer capítulo se define el Servicio de Administración Tributaria así como su marco normativo. Se detallan cuál es la misión, visión y atribuciones del SAT. Así como también las funciones de las Unidades Administrativas que conforman el SAT. Para la parte donde se define el Servicio de Administración Tributaria, partí de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para definir, mediante sus funciones porqué depende de la SHyCP, así como también se examinó sobre las redes sociales, cómo se forman y lo importante que son para la sociedad. A partir de esto se estudiaron las redes sociales de la Internet y los tipos de redes sociales de la Internet que hay.

En el segundo capítulo se explica y definen a las redes sociales de la Internet. Éstas se clasifican por el uso que tienen. Se define la red social Twitter, se menciona su historia, como ha ido creciendo poco a poco y en qué países se utiliza más esta red social de la Internet.

En el tercer capítulo se explica el Gobierno Electrónico, para entrar con la Solución Integral para la Administración Tributaria, donde se detallan cuáles son los objetivos y finalidades de este programa del Servicio de Administración Tributaria para contemplar las nuevas tecnologías de información y de la comunicación. Se explica el Nuevo Reglamento Interior del SAT en la parte tecnológica y se revisa la legislación del SAT en cuánto a nuevas tecnologías.

En el cuarto capítulo se explica las aplicaciones Web que utiliza el SAT para mantener el contacto con sus contribuyentes. Estas aplicaciones Web que utiliza el SAT son: YouTube, Flickr y el Twitter. Así como cuáles son los datos del SAT en estas aplicaciones Web. Se analiza la importancia que tiene el Twitter para el SAT. Y se explican cuáles son las ventajas para el SAT y para el contribuyente del uso del Twitter.

Está pretende dejar en claro cuál ha sido la principal idea del Servicio de Administración Tributaria para modernizarse en el aspecto tecnológico y usar las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Es importante que se hagan más estudios sobre las nuevas tecnologías aplicadas en la Administración Pública ya que es un tema que se tiene de dónde trabajar, como por ejemplo, en materia de transparencia de las dependencias y entidades federativas, sobre materia electoral, en ofrecer más servicios de dependencias y entidades, entre otras más; ya que la globalización día con día es más notoria y más común para los ciudadanos.

CAPÍTULO 1. EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

1. ¿Qué es el Servicio de Administración Tributaria (SAT)?

La Administración Pública mexicana está compuesta por instituciones y organizaciones del Estado. “La administración Pública comprende las actividades de los órganos del Estado que dependen directa o indirectamente del Poder Ejecutivo y que realizan tareas de interés público en forma organizada y planificada.”¹ Dentro de los servicios que brinda la administración pública, se pueden mencionar los servicios como el desarrollo económico, seguridad, salud, entre otros.

Dentro de las instituciones de la Administración Pública está incluida la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) la cual tiene como funciones, de acuerdo a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal:

“Las funciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuenta con funciones muy importantes para el manejo adecuado y responsable de los recursos fiscales del país. Como son el coordinar de manera conjunta con la participación de los grupos interesados formar el Plan Nacional del desarrollo.”² Es importante la participación de los diferentes grupos interesados, ya que proporcionan aspectos indispensables para el Plan Nacional del Desarrollo.

Es por eso, que es indispensable que ésta calcule los ingresos generados por la Federación, del Gobierno del Distrito Federal y de las entidades paraestatales como PEMEX, CFE, entre otras. Para considerar las necesidades del Gasto

¹ Raquel Gutiérrez Aragón y Rosa María Ramos Verástegui. Esquema Fundamental del Derecho Mexicano. Editorial Porrúa. México 2002. Pág. 113

² Cfr. Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, [en línea] México, 17 de junio de 2009, Dirección URL: <http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153.pdf> [consulta: 21 de mayo de 2010]

Público Federal y programarlos de manera razonable para la utilización del crédito público y para sanear las finanzas de la Administración Pública Federal.

Estudia y expone los trabajos de las leyes y disposiciones fiscales tanto de la Federación como del Distrito Federal. Así como también, maneja la deuda pública de la Federación y del Distrito Federal, de esta manera se obtiene un mejor control de la misma. Es la encargada de realizar y autorizar las operaciones que tenga que ver con el uso del Crédito Público.

Ésta se encarga de coordinar, evaluar y sobre todo de vigilar el sistema bancario del país. Él cuál comprende el Banco de México, la Banca Nacional de Desarrollo como es Nacional Financiera, así como de las diferentes instituciones que prestan el servicio de banca y créditos.

Junto con las demás dependencias responsables de los diferentes sectores organiza los criterios y montos de los estímulos fiscales, así como llevar la administración en los casos en que lo competa a otra Secretaría. Por ejemplo, en conjunto con la Secretaría de Economía establecer y supervisar los precios y tarifas de los bienes y servicios de la Administración Pública Federal.

Mediante el SAT cobra los impuestos, contribuciones, derechos productos y aprovechamientos federales en los términos legales y vigilar el cumplimiento de las disposiciones fiscales. Así como también, administra los servicios aduanales y de inspección, así como la Unidad de Apoyo para la Inspección Fiscal y Aduanera.

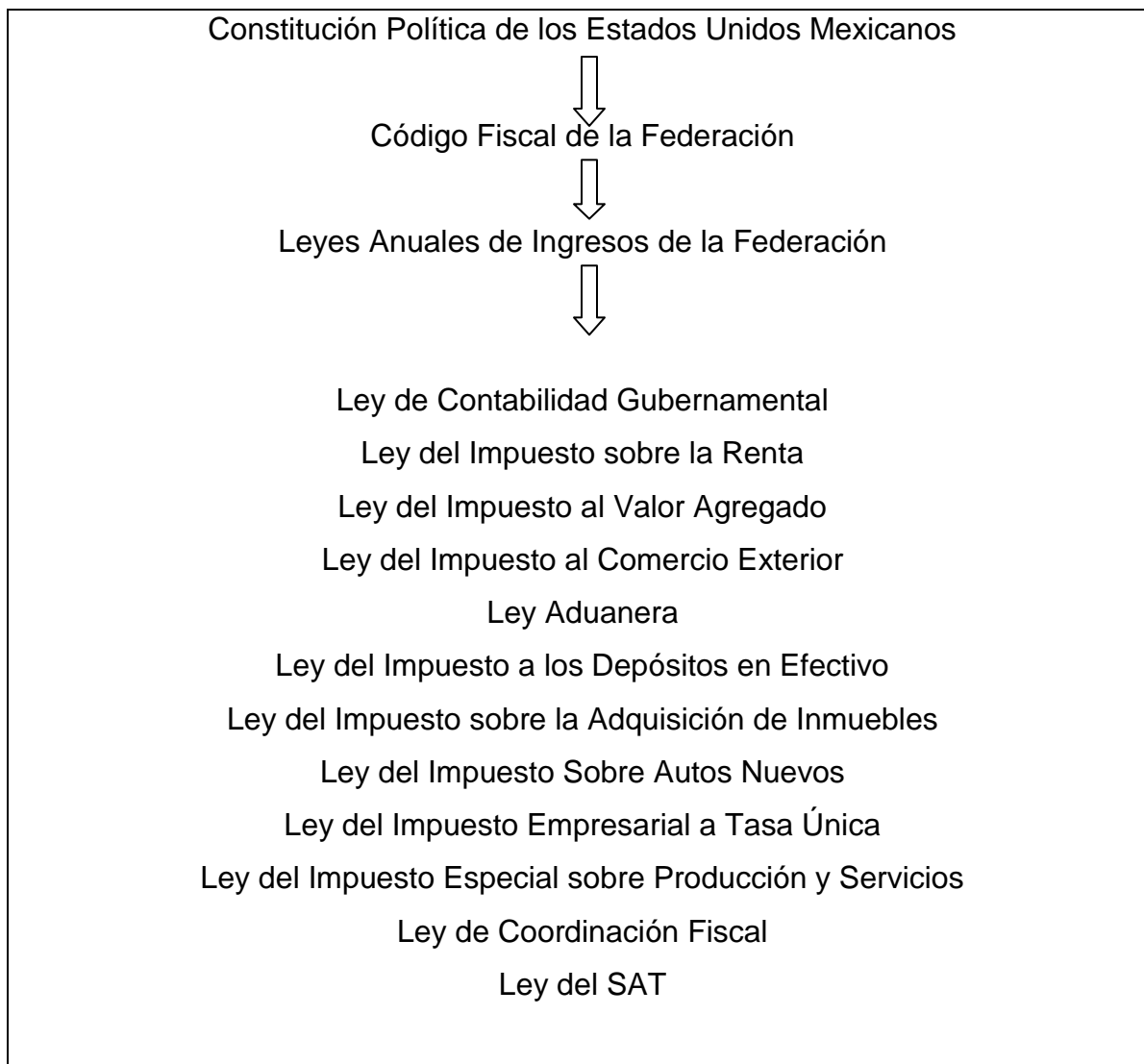
Para realizar el programa del gasto público federal y el plan de Presupuesto de Egresos de la Federación y presentarlos a la consideración del Presidente de la República, calcula y administra los egresos del Gobierno Federal y de la Administración pública paraestatal de manera responsable con la disponibilidad de recursos y atención a las necesidades y políticas del desarrollo nacional.

Los programas de inversión pública de la Administración Pública Federal, son regulados, autorizados y evaluados por la Secretaría. Así como también, formula la Cuenta Anual de la Hacienda Pública Federal mediante el ejercicio presupuestario inmediato anterior.

Junto con la Secretaría de la Función Pública coordina la evaluación para dar a conocer la aplicación de los recursos públicos federales. Así como vigila el cumplimiento de las disposiciones en materia de planeación nacional.

Para realizar las funciones de recaudar impuestos y otros conceptos previstos para el ingreso público del gobierno surge principalmente el Servicio de Administración Tributaria (SAT), ya que cumple con el apartado XI del artículo 31 de las Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, éste es el responsable de realizar las acciones referentes la administración de impuestos, las cuales consisten fundamentalmente en crear los mecanismos de recaudación.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público está normada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. En materia de imposición:



José Ayala Espino, Economía del Sector Público Mexicano, Editorial Esfinge, México, 2001, pág.234

“El sistema Tributario mexicano cuenta con un servicio de administración fiscal, el cual comprende al conjunto de instituciones y organismos fiscales que norman y organizan todas las actividades fiscales del Gobierno Federal.”³ Dentro de la Ley de Ingresos se especifican el tipo de impuestos y de ingresos a los cuales el Gobierno Federal utiliza para financiar su gasto. Por lo tanto, la Administración Fiscal comprende, grosso modo, todas las actividades que tienen que ver con la recaudación de los ingresos públicos.

³ Ayala Espino, José. Economía del Sector Público Mexicano, Editorial Esfinge, México, 2001, pág. 282

La estructura que conforma la SHCP ha sido modificada varias ocasiones, sin embargo, se han mantenido las esenciales. Dentro de esta estructura encontramos la Subsecretaría de Ingresos. “Se integró en 1989 por las Direcciones Generales de Política de Ingresos, de Planeación y Evaluación, de Recaudación, de Auditoría y Revisión Fiscal, Técnica de Ingresos, y de Aduanas; la Coordinación General con Entidades Federativas; las Coordinaciones de Administración Fiscal; así como las administraciones fiscales federales.”⁴

Está Subsecretaría de Ingresos estaba conformada por las siguientes Unidades Administrativas Centrales⁵:

- Dirección General de Política de Ingresos. Proponía la política fiscal que se ejercía durante un año y que tenía que ser aprobada por el Congreso. Dentro de esta propuesta se incluían aspectos como: Una política aduanera, estímulos fiscales para el desarrollo de la economía mexicana. Los Productos y aprovechamientos, las finanzas del Distrito Federal. Analizaba y evaluaba las repercusiones económicas y financieras. Era una dirección más legal y normativa.
- Dirección General de Planeación y Evaluación. Proponía para su aprobación los criterios para la formulación de los planes y los programas operativos anuales de las unidades adscritas a la Subsecretaría. Como su nombre lo dice, era para la evaluación para instrumentar el sistema integral de información.
- Dirección General de Recaudación. Formulaba los programas de recaudación de las contribuciones, Registro Federal de Contribuyentes, infracciones a las disposiciones al RFC. Elaboraba las políticas y programas en materia de informática, la implementación de sistemas de cómputo y los servicios de procesamiento electrónico de datos que lleven a cabo las unidades administrativas de la Subsecretaría.

⁴ Ibidem. Pág. 285

⁵ Cfr. Ayala Espino, José. Economía del Sector Público Mexicano, Editorial Esfinge, México, 2001, pág. 285

- Dirección General de Auditoría y Revisión Fiscal. Revisaba las declaraciones de los contribuyentes. Realizaba auditorías, inspecciones y vigilancia. Así como una valoración Aduanera. Revisiones de carácter fiscal. Proporcionaba servicios de asistencia, prevención y resolvía los problemas del contribuyente.
- Dirección General de Aduanas. Era la encargada de realizar la política Aduanera.
- Coordinación General con Entidades Federativas. Manejaba las relaciones fiscales entre la Federación, entidades estatales y municipales.
- Unidades Administrativas regionales. Eran unidades que constituían instrumentos de recaudación fiscal.

En 1997 surge el Servicio de Administración Tributaria como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. “Desde el 1 de julio de 1997 surgió el Servicio de Administración Tributaria (SAT) como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con carácter de autoridad fiscal con atribuciones y facultades vinculadas con la determinación y recaudación de las contribuciones federales que hasta entonces había ejercido la Subsecretaría de Ingresos. Desde entonces, el SAT tiene por objeto recaudar los impuestos federales y otros conceptos destinados a cubrir los gastos previstos en el presupuesto de egresos de la Federación, para lo cual goza de autonomía técnica para dictar sus resoluciones.”⁶ Es decir, se crea como un órgano auxiliar de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para tener un mayor control en materia tributaria.

El SAT, es el Servicio de Administración Tributaria, es el órgano encargado de aplicar las leyes y normas fiscales y aduaneras del país. Así los contribuyentes aporten de manera equitativa y organizada para el gasto público.

⁶ Servicio de Administración Tributaria; Transparencia, [en línea] México, 17 de junio de 2005, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/transparencia/51_910.html [consulta: 29 de abril de 2010]

La Ley Orgánica de la Administración Pública dice en su artículo 17: “Para la más eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, las Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos podrán contar con órganos administrativos desconcentrados que les estarán jerárquicamente subordinados y tendrán facultades específicas para resolver sobre la materia y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.”⁷

Es una organización que cuenta con autonomía administrativa pero no tiene una personalidad jurídica ni patrimonio propio; si bien tiene facultades específicas para resolver los asuntos que le competen, asignados por la Secretaría de Estado en cuestión. “El SAT asumió desde el primero de julio las funciones que tenía encomendadas la Subsecretaría de Ingresos en lo relativo a la determinación, liquidación y recaudación de impuestos y demás contribuciones y sus accesorios, así como la vigilancia en el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales.”⁸

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Título primero, Artículo 31, es donde se estipulan los derechos y obligaciones de los mexicanos, se menciona que todos tienen que pagar impuestos los cuáles serán para la Federación, abarcando los Estados, municipios, el Distrito Federal y sus delegaciones. Con estos impuestos se podrá mejorar los servicios públicos que le atañe a la Administración Pública mexicana.

⁷ Secretaría de la Función Pública; Ley Orgánica de la Administración Pública Federal [en línea] México, 17 de junio de 2009, Dirección URL: <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/loapf2000.htm#t2cp1> [consulta: 7 de junio de 2010]

⁸ Servicio de Administración Tributaria; Transparencia, [en línea] México, 17 de junio de 2005, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/transparencia/51_910.html [consulta: 29 de abril de 2010]

1.1. Misión, Visión y Objetivos.

De acuerdo con los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal en su artículo 5° “Los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades deben ser una expresión de los fines últimos que se fijan en el marco de los objetivos, estrategias y prioridades contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo, por lo que las dependencias y entidades deberán elaborar dichos objetivos estratégicos alineándolos y vinculándolos con el Plan Nacional de Desarrollo y los programas que deriven del mismo, así como orientándolos al logro de la eficacia, eficiencia, economía y calidad en la Administración Pública Federal, y al impacto social del ejercicio del gasto público.”⁹

La misión de las organizaciones es importante, reflejan el motivo de ser de las mismas. Para entender su funcionamiento dentro de la sociedad reflejan su entorno en todos los aspectos como son el social, cultural, político, económico. Si una organización tiene bien definido su misión es más fácil identificar el camino que puede tomar esta organización. El autor Andrés Serra lo define como el propósito o encargo.¹⁰ Es decir que la misión de una organización es el porqué de la organización y define lo que hace.

La misión del SAT es: “recaudar las contribuciones federales y controlar la entrada y salida de mercancías del territorio nacional, garantizando la correcta aplicación de la legislación y promoviendo el cumplimiento voluntario y oportuno.”¹¹ La misión del SAT es clara y precisa, es decir, si cumple como el propósito o el encargo que tiene el SAT. Es importante que el SAT tenga bien definido su misión ya que es a

⁹ Diario Oficial de la Federación; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, México, 30 de marzo de 2007, Dirección URL:

http://www.coneval.gob.mx/contenido/eval_mon/361.pdf [consulta: 28 de mayo de 2010]

¹⁰ Andrés Serra Rojas. Diccionario de Ciencia Política. Fondo de Cultura Económica/ UNAM México 2001 pág. 744

¹¹ Servicio de Administración Tributaria; Quiénes somos, México, 19 de julio de 2009, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_6803.html [consulta: 30 de abril de 2010]

partir de aquí que se puede tener bien claro las atribuciones de este mismo. Teniendo una misión clara podremos entender más cuál es el papel que juega el SAT.

La visión de una organización tiene que ver con el futuro inmediato o a largo plazo de la misma, es decir, el cómo tendría que ser la organización a partir de las herramientas con las que se cuentan para lograr ser lo que se quiere ser en un futuro. “La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto con las de competitividad.”¹²

La visión del SAT consiste en “Ser una institución eficiente, eficaz y orientada al contribuyente, con procesos integrados, formada por un equipo honesto, profesional y comprometido, al servicio de los mexicanos.”¹³ La visión dentro de una institución se refiere a lo que se quiere llegar u ofrecer de esta institución. Como podemos observar con esta visión que nos ofrece el SAT queda claro lo que quieren brindarle a la sociedad mexicana.

Los objetivos o el objetivo dentro de una organización se refieren principalmente al resultado al cual se propone llegar. El objetivo del SAT está dentro de un proceso de modernización y actualización y que funciona “como herramienta para que la actividad de recaudación de impuestos se realice de manera eficaz y eficiente y, ante todo, en un marco de justicia y equidad contributiva.”¹⁴ Queda claro que el objetivo del SAT es ser lo más eficiente posible para poder recaudar los impuestos de la mejor manera posible.

Ahora bien la recaudación de impuestos es la acción mediante la cual la Administración Pública hace ingresar los recursos para la federación.

¹² Jack Fleitman, *Negocios Exitosos*, Edit. McGraw Hill, México 2000, pág. 283

¹³ Servicio de Administración Tributaria; *Quiénes somos*, México, 19 de julio de 2009, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_6803.html [consulta: 30 de abril de 2010]

¹⁴ Servicio de Administración Tributaria; *Transparencia*, [en línea] México, 17 de junio de 2005, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/transparencia/51_910.html [consulta: 29 de abril de 2010]

“Recaudación de impuestos. Operación mediante la cual el estado hace ingresar en las arcas fiscales el producido del impuesto.”¹⁵ En este caso el estado es el encargado de la administración pública. Es por eso que la Secretaría de Hacienda crea el Servicio de Administración Tributaria para tener un mejor control fiscal.

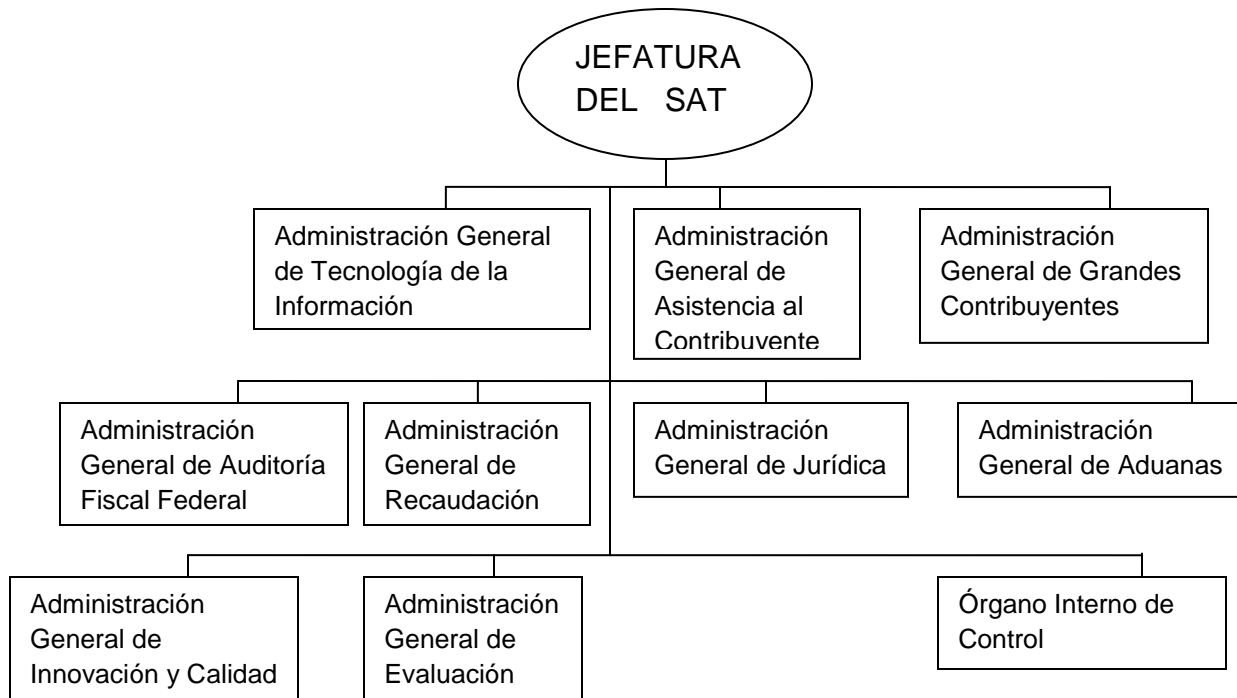
1.2. Funciones y Legislación.

El Servicio de Administración Tributaria surge el 1 de julio de 1997 y de ahí se le otorgan las funciones que llevaba a cabo la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. En lo que se refiere a “la determinación, liquidación y recaudación de impuestos y demás contribuciones y sus accesorios, así como la vigilancia en el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales. Así como se destaca la necesidad de garantizar la aplicación correcta y oportuna de la legislación fiscal y aduanera de manera imparcial y transparente.”¹⁶

Para poder cumplir con estas funciones, el SAT conformó su estructura orgánica de la siguiente manera:

¹⁵ Andrés Serra Rojas. Op.cit. pág. 951

¹⁶ Servicio de Administración Tributaria; Transparencia, [en línea] México, 17 de junio de 2005, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/transparencia/51_910.html [consulta: 29 de abril de 2010]



http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_11463.html

La estructura orgánica del SAT, está conformada por la **Jefatura del SAT** la cual tiene como funciones generales las de nombrar y remover a los funcionarios públicos que conforman el SAT; evaluar el funcionamiento de las áreas que conforman al SAT; representación legal del SAT; dirige y coordina el proceso de planeación estratégica; entre otras.

Las funciones del **Órgano Interno de Control** son: recibir las quejas y denuncias de los servidores públicos del SAT así como fincar responsabilidades; vigilar el cumplimiento de las reglas impuestas por la SHyCP para el manejo de información de los activos financieros; programar, ordenar y realizar auditorías al interior del SAT; requerir a las unidades del SAT información necesaria para cumplir con sus atribuciones; entre otras.

La **Administración General de Aduanas** tiene como funciones: estudio y elaboración de propuestas políticas y programas relativos a la franja y región fronteriza del país; planea, organiza, establece, dirige y controla estrategias para combatir y prevenir conductas ilícitas relacionadas al comercio exterior; ordena y practica la verificación de mercancía de comercio exterior; entre otras.

La **Administración General de Servicios al Contribuyente** tiene como funciones las siguientes: prestar los servicios de asistencia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y aduaneras al contribuyente; recibe y atiende las quejas de los contribuyentes y dirige el Sistema Integral de Quejas, Denuncias y Reconocimientos; llevar el registro de los contribuyentes que obtenga un certificado digital; integrar y actualizar el Registro Federal de Contribuyentes; norma, tramita y resuelve las solicitudes de aclaración que presente los contribuyentes que tenga que ver con sus declaraciones, imposición de multas, requerimientos, solicitudes y avisos al Registro Federal de Contribuyentes; elabora y actualiza los instructivos para la recepción de pagos y declaraciones presentadas a través de los medios electrónicos, elaborar todo el contenido impreso o digital en materia fiscal y aduanero para el cumplimiento voluntario del contribuyente; entre otras.

La **Administración General de Auditoría Fiscal Federal** tiene como función la de comprobar que los contribuyentes cumplan con las obligaciones de la legislación fiscal y aduanera a fin de incrementar la recaudación y combatir la evasión fiscal.

La **Administración General de Grandes Contribuyentes** tiene como funciones: formula programas relativos en materia de participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas; ordena y práctica visitas domiciliarias a fin de vigilar el cumplimiento de los contribuyentes; entre otras.

La función de la **Administración General Jurídica** es el coadyuvar al cumplimiento de los objetivos del SAT mediante la equitativa y oportuna aplicación de la legislación fiscal y aduanera.

Las funciones de la **Administración General de Recaudación** son: elaborar un marco geográfico fiscal para georeferenciar cualquier tipo de información fiscal así como contribuye a la recaudación de contribuciones federales mediante las acciones necesarias para hacer efectivos los créditos fiscales, entre otras.

La función de la **Administración General de Recursos y Servicios** es la de elaborar a través de estudios e investigaciones programas que permitan lograr la eficiencia y calidad de los recursos del SAT.

Una de las administraciones más importantes para este trabajo es la **Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información** que tiene como funciones: define y establece estrategias en materia de tecnología para el SAT; promueve y difunde las políticas de gobierno electrónico en el SAT; intercambia información con las diferentes entidades y dependencias de la Administración Pública Federal en materia de comunicación y tecnología; administra y coordina con las unidades administrativas del SAT la información para la generación y transformación de datos; emite políticas y lineamientos para el uso de los medios electrónicos de registro, medición, comunicación o intercambio de información con los contribuyentes y terceros; proporcionar atención y soporte técnico a los usuarios de los servicios informáticos y de comunicación del SAT, entre otras.

La **Administración General de Evaluación** tiene como funciones: vigila y evalúa que el diseño e instrumentación de los sistemas, procesos y procedimientos de trabajo que apliquen en el SAT sea de acuerdo con las disposiciones aplicables; analiza hechos que pueden ser causa de responsabilidad por parte de los servidores públicos del SAT en el desempeño de sus funciones; entrevista y aplica

evaluaciones a los aspirantes para puestos en el SAT; Practica revisiones en las unidades que conforman al SAT para ver si están cumpliendo sus funciones; apoyar en el diseño de encuestas de opinión pública para interactuar con grupos de contribuyentes a fin de identificar la problemática y soluciones para combatir la corrupción, entre otras.

La **Administración General de Planeación** tiene como funciones: integrar y proponer al Jefe del SAT los planes de trabajo, programa anual de mejora continua; evalúa la aplicación de los modelos de riesgo de las unidades administrativas del SAT; analiza en conjunto con cada unidad Administrativa del SAT las propuestas de cambio en sus procesos, procedimientos así como formular propuestas, entre otras.

Es así como se conforma la estructura orgánica del SAT y cuáles son las funciones de cada Unidad Administrativa que lo conforman. Todas las unidades administrativas del SAT son importantes ya que efectúan con una función muy específica para poder cumplir con las atribuciones del SAT.

Dentro de la legislación del SAT se encuentra la Ley del Servicio de Administración Tributaria, la cual en su artículo 7° define cuales son las atribuciones del SAT:

- “I. Recaudar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos, aprovechamientos federales y sus accesorios de acuerdo a la legislación aplicable;
- X.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en las materias fiscal y aduanera;
- XII.** Allegarse la información necesaria para determinar el origen de los ingresos de los contribuyentes y, en su caso, el cumplimiento correcto de sus obligaciones fiscales.

XIV. Diseñar, administrar y operar la base de datos para el sistema de información fiscal y aduanera, proporcionando a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público los datos estadísticos suficientes que permitan elaborar de manera completa los informes que en materia de recaudación federal y fiscalización debe rendir el Ejecutivo Federal al Congreso de la Unión.”¹⁷

Si bien, como se anotó en las páginas precedentes, el SAT concentra una gran cantidad de atribuciones, para los fines de esta investigación, se analizarán con detalle los apartados I, XI, XII y XIV, ya que son los que atañen a los procedimientos específicos para la recaudación de impuestos y, por lo tanto, a los vínculos que se establecen con los contribuyentes.

El SAT es el encargado de la recaudación de los impuestos de acuerdo con la normatividad. Existe la necesidad de localizar pero sobre todo de enlistar a los contribuyentes para mantener actualizado el registro de los contribuyentes. De esta manera se determinará el origen de los ingresos de los contribuyentes y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Para diseñar, administrar y operar la base de datos para el sistema de información fiscal y aduanera a la SHCP y que con estos datos estadísticos permitan elaborar los informes en materia fiscal que debe de rendir el Ejecutivo al Congreso de la Unión.

1.3. ¿Qué son los Impuestos?

Los gobiernos necesitan de recursos para poder hacer sus tareas cotidianas y ejecutar programas. El impuesto es un pago obligatorio que se le realiza al gobierno y que son cobrados a las personas y las empresas. “Los impuestos son pagos obligatorios que debemos hacer todas las personas al Estado; en la

¹⁷ Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Ley del Servicio de Administración Tributaria [en línea] México, 6 de mayo de 2009, Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/93.pdf> [consulta: 28 de mayo de 2010]

cantidad y forma que señalan las leyes.”¹⁸ Los impuestos son un instrumento fundamental en México. Con éstos se pueden crear y ejecutar programas de desarrollo económico del país.

El sistema tributario de México obtiene los ingresos de 2 formas: la primera es mediante los ingresos tributarios y la segunda son los no tributarios. “Los ingresos que perciben las entidades del sector público y sus distintos niveles de gobierno pueden ser clasificados de diferentes maneras: en ingresos ordinarios e ingresos extraordinarios; o bien, en ingresos corrientes y de capital o, en ingresos tributarios e ingresos no tributarios.”¹⁹

Los ingresos tributarios son los impuestos, como por ejemplo; Impuesto Sobre la Renta (ISR), Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuestos Petroleros, Impuesto Sobre Automóviles Nuevos (ISAN), entre otros.

Las aportaciones de seguridad social, los derechos, productos, aprovechamientos, participaciones y crédito público, pertenecen a los ingresos no tributarios. Es decir, que los no tributarios son ingresos del Estado que provienen de aportaciones, contribuciones, del cobro de tasas, Rentas contractuales, venta de productos o multas.

Los conceptos que definen a los impuestos son:

- “El objeto del impuesto. Es la circunstancia que la Ley como hecho que origina el crédito fiscal. Puede ser un objeto, un acto, documento o una persona.
- El sujeto. Hay dos tipos de sujetos; el activo y el pasivo. Los primeros son los que pueden exigir el pago del impuesto, como son los estados, Distrito

¹⁸ Servicio de Administración Tributaria; ¿Por qué pagar impuestos?, [en línea] México, 1 de diciembre de 2009, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/6_880.html [consulta: 6 de octubre de 2010]

¹⁹ Ayala Espino, José. Op.cit. pag. 230

Federal y los municipios. Los pasivos, por el contrario son los que pagan los impuestos.

- El impacto. Es donde la Ley específica el cobro del impuesto.
- La traslación del impuesto. El gravamen es trasladado de una persona a otra.”²⁰

1.4. Clasificación de los Impuestos.

Los impuestos se pueden clasificar en dos tipos:

- Impuestos Directos. Éstos son los que gravan al ingreso, el capital o el patrimonio y van directo al sujeto pasivo. Por ejemplo, el Impuesto Sobre la Renta (ISR).
- Impuestos Indirectos. Éstos recaen sobre la producción y el consumo, por lo tanto, son totalmente trasladables. A su vez, se dividen en Multifásicos; son los que gravan en todo el proceso de compra-venta; y los Monofásicos; éstos solo gravan en una parte del proceso de compra-venta.

²⁰ Cfr. Ayala Espino, José. Economía del Sector Público Mexicano, Editorial Esfinge, México, 2001, pág. 257-258

CAPÍTULO 2. LAS REDES SOCIALES DE LA INTERNET.

Partamos por definir lo que es una red social. Etimológicamente red parte del latín rete que significa “conjunto y trabazón de cosas que obran a favor o en contra de un fin o un intento”.²¹ Una red son lazos, uniones que se crean con un fin en común. Una red social son uniones entre personas con un fin común y cada una de estas personas son un nodo para formar una red más grande.

La globalización ha permitido crear redes sociales más grandes y más complejas; tan grandes que la tecnología ha permitido que estas redes tengan miembros en todo el mundo ya que con la tecnología ha surgido un nuevo tipo de que son las redes sociales de la Internet. “El origen de éstas se remonta a 1995 cuando Randy Conrads crea el sitio Web classmates.com”.²² La finalidad de la creación de ésta, era para que los usuarios pudieran mantenerse en contacto con sus compañeros de oficina, amigo o familiares, así como también el poder reencontrarse con personas de la escuela, universidad, entre otros.

Éstas se empezaron a formar desde los inicios del chat, que es un foro de conversación, donde cualquier persona que tuviera un seudónimo podía integrarse a conversaciones con personas conocidas o desconocidas que tenían intereses en común. El chat cuenta con diferentes temas, como deportivos, de entretenimiento, cine, música.

En la actualidad estas redes sociales de la Internet son importantes por el número de personas que hacen uso de ellas. Una forma fácil de enterarse lo que están haciendo nuestros contactos y en tiempo real, es por esta razón que las personas

²¹ Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Selecciones del Reader's Digest. México-Nueva York, 2001, p. 3188

²² Foro Generaciones Interactivas; Hablemos de Redes Sociales [en línea] España, 25 de octubre de 2009, Dirección URL: <http://www.generacionesinteractivas.org/?p=1553> [consulta: 6 de octubre de 2010]

hacen uso de éstas. “Twitter. Descubre lo que está ocurriendo en este momento, en cualquier lugar del mundo”²³

El SAT cuenta con un gran número de contribuyentes, y en este proceso de globalización también se moderniza y utiliza estas redes sociales como parte de su estrategia para recaudar más impuestos y aumentar el número de contribuyentes. Con la finalidad de mantener más informados a sus contribuyentes en el que hacer del SAT y en los tiempos adecuados para que los contribuyentes cumplan con las disposiciones fiscales y aduaneras, se han utilizado estas redes sociales como una herramienta de información al instante para el contribuyente.

Es importante conocer estas nuevas redes sociales de la Internet para conseguir una utilidad de la tecnología y que en el proceso de globalización el SAT se modernice para que los contribuyentes puedan cumplir. Éstas permiten que el SAT tenga un mayor contacto con los contribuyentes, para que sea de una forma directa, rápida, accesible y que tengan acceso las 24 horas del día mediante éstas.

2. ¿Qué son las redes sociales de la Internet?

Los seres humanos por naturaleza somos seres sociales, siempre establecemos vínculos unos con otros, y estos vínculos implican la comunicación. No podemos vivir aislados de una sociedad, nos necesitamos el uno al otro para poder crecer como sociedad y sobrevivir. Estos vínculos crean las redes sociales las cuáles se van creando poco a poco con personas que cuentan con intereses comunes, como son religiosos, de género, edad, grupos políticos, grupos musicales, grupos deportivos, entre otros.

²³ Twitter; La mejor manera de descubrir lo que está pasando en tu mundo, [en línea] México, junio de 2010, Dirección URL: <http://twitter.com> [consulta: 24 de junio de 2010]

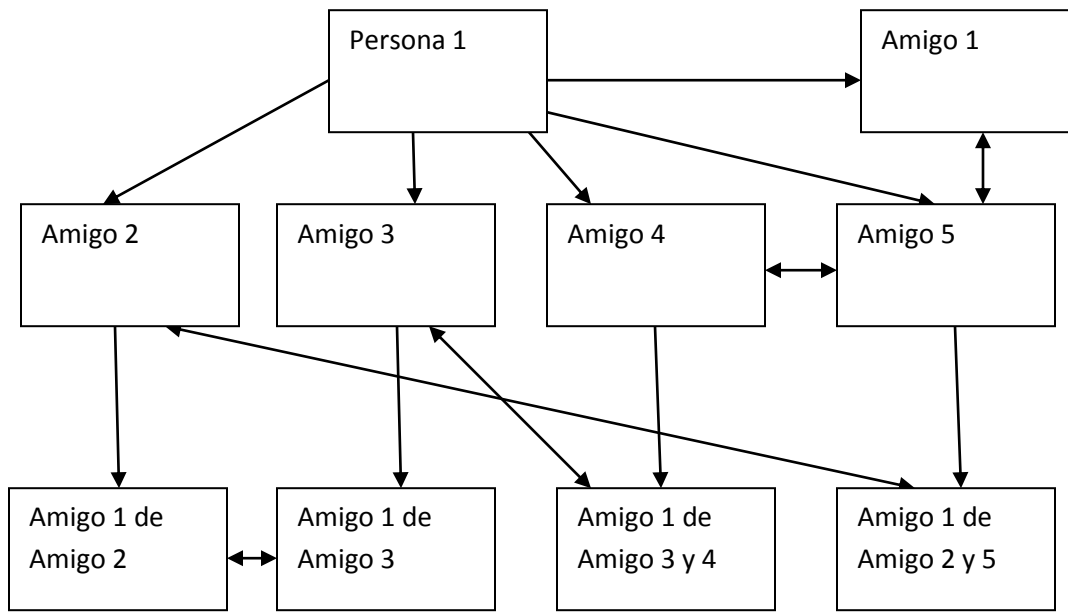
Mediante estos vínculos se crean redes sociales, ya que las personas se van relacionando y conociendo personas que pueden o no tener los mismos intereses. “Una red Social es una estructura social compuesta de personas (u organizaciones u otras entidades), las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes, intercambios económicos, relaciones sexuales, o que comparten creencias, conocimiento o prestigio.”²⁴

Estas redes sociales permiten una interacción de comunicación entre personas y/o entre organizaciones, es por eso que las redes sociales son importantes ya que el flujo de comunicación es muy grande y puede ser muy enriquecedor ese intercambio de ideas tanto para las personas como para las organizaciones. “Trataremos de acercarnos al concepto de red social, que implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo. En este punto diríamos que es un sistema abierto que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con integrantes de otros grupos sociales, posibilita la potencialización de los recursos que poseen. Cada miembro de una familia, de un grupo o de una institución se enriquece a través de las múltiples relaciones que cada uno de los otros desarrolla.”²⁵

La posibilidad de contar con más conocimientos y aprender más hace que las relaciones personales cuenten con más importancia, ya que como vivimos en un mundo globalizado se requiere de una mayor interacción ya sea por diferentes medios de comunicación o por las redes sociales de la Internet.

²⁴ Wikipedia; Red Social, [en línea] España, 4 de octubre de 2010, Dirección URL: http://es.wikipedia.org/wiki/Redes_sociales [consulta: 28 de mayo de 2010]

²⁵ Elina Nora Dabas. Red de redes: Las prácticas de la intervención en redes sociales. Editorial Paidós, Buenos Aires/México 1993, pág. 21



Como se observa en la imagen las redes sociales surgen desde una sola persona que se relaciona con diferentes personas con las cuáles comparte intereses en común y pueden existir redes en niveles inferiores, por ejemplo, en la imagen notamos que la Persona 1 cuenta con dos amigos en común con su Amigo 5, el Amigo 1 y el Amigo 4, por lo tanto estas personas ya contaban con su red social y que se fueron a encontrar con la Persona 1 para hacer más grande su red. “Redes en cuya estructura los nodos individuales son personas que mantienen relaciones, tales como amistad, intereses comunes o fines comerciales.”²⁶

En la actualidad han sobresalido de una manera muy notable las redes sociales de la Internet como son: Flickr, Facebook, Twitter, Hi5, entre otras. Éstas se han digitalizado, con la implementación de las nuevas tecnologías se han podido hacer cada vez más grandes.

²⁶ Vicente Corona; Diccionario de definiciones para entender la Web 2.0, [en línea] 24 de septiembre de 2009, Dirección URL: <http://gobiernosociedadempresa20.blogspot.com/2009/09/web-20-diccionario.html> [consulta: 28 de mayo de 2010]

Para conocer mejor estas nuevas estructuras de las redes sociales de la Internet tenemos que clasificarlas²⁷:

1. Por su público objetivo y temática:
 - a) Redes Sociales Horizontales: Están dirigidas a todo de usuarios, no tienen una temática en específico. Se fundamentan en una estructura de secciones que permite la entrada y participación libre sin un tema o fin definido, los ejemplos más característicos de éstas redes son: Facebook, Twitter, Orkut.
 - b) Redes Sociales Verticales: Están creadas sobre la plataforma de un eje temático agregador. Su finalidad es el de agrupar en torno a un tema específico a un colectivo definido. Estas a su vez pueden clasificarse de la siguiente manera:
 - Redes Sociales Verticales Profesionales: Se dirigen a formar relaciones profesionales entre sus usuarios. Como ejemplos están: Viadeo, Xing y Linked In.
 - Redes Sociales Verticales de Ocio: Su objetivo es agrupar a colectivos que se desenvuelven en actividades de ocio, deportes, videojuegos, fans, entre otros. Como lo son: Wipley, Minube, Last.FM y Dogster.
 - Redes Sociales Verticales Mixtas: Éstas ofrecen a sus usuarios combinar ambas tanto las de ocio o personales como las profesionales en base a los perfiles que crean sus usuarios.
2. Por el sujeto principal de la relación:
 - a) Redes Sociales Humanas: Éstas centran su atención en promover las relaciones entre personas uniéndolas según sea su perfil social, como pueden ser sus gustos, aficiones, lugar donde trabajan, viajes y sus actividades. Como ejemplo de éstas encontramos: Youare, Tuenti, Koornk.
 - b) Redes Sociales de Contenido: Las interacciones o relaciones se desenvuelven uniendo los perfiles de los usuarios a través de lo que ellos publican, las cosas u objetos que poseen el usuario o archivos o

²⁷ Cfr. Pablo F. Burgueño; Clasificación de Redes Sociales, [en línea] España, 2 de marzo de 2009, Dirección URL: <http://www.pabloburgueno.com/2009/03/clasificacion-de-redes-sociales/> [consulta: 7 de junio de 2010]

documentos de su ordenador. Por ejemplo de éstas redes tenemos: Flickr, Scribd, Friendster.

c) Redes Sociales de Inertes: Éste es un sector novedoso, su finalidad es acoplar marcas, automóviles y lugares. Principalmente destaca mucho las que se usan para recordar a difuntos. La que más representa éste tipo de red social es Respetance.

3. Por su localización geográfica:

a) Redes Sociales Sedentarias: Estas redes sociales se transforman en función de la interacción o relación entre los personas, contenidos compartidos o eventos creados. Como son: Rejaw, Blogger, Kwippy.

b) Redes Sociales Nómadas: Cuenta con las mismas características de las sedentarias solo que se agrega un nuevo elemento de transformación o mejora que se basa en la localización geográfica del usuario. Se ajustan de acuerdo a donde se encuentren los usuarios o lugares que visitó o lugares donde tenga planeado asistir. Ejemplos de estas redes sociales encontramos las siguientes: Latitud, Fire Eagle y Skout.

4. Por su plataforma:

a) Red Social MMORPG y Metaversos: Están normalmente contruidos sobre una plataforma técnica Cliente-Servidor pero no cuentan con una finalidad establecida. Como son: Gladius, Travian, Habbo.

b) Red Social Web: Su plataforma de desarrollo está fundamentada en una estructura típica de web. Como son: MySpace, Friendfeed y Hi5.

Como se observa en los tipos de redes sociales de la Internet, las que atañe a este trabajo de investigación son las redes sociales horizontales que tienen que ver con su público y temática, en especial Twitter. Se definen las demás para poder entender más el entorno de estas nuevas redes sociales de la Internet o redes sociales digitales.

Las redes sociales de la Internet son por lo tanto, uno o varios conjuntos de personas que tienen algún o algunos intereses en común pero a través de la

Internet, mediante un servidor web el cual puede ser gratuito o de paga. Normalmente son los gratuitos los que tienen más importancia ya que su accesibilidad es más fácil.

Estas redes sociales de la Internet se pueden representar de la misma manera que el cuadro anterior donde se ve bien como se va creando una red. Con diferencia que en las redes sociales de la Internet se tiene una comunicación más rápida con las personas que se encuentran en diferentes partes del mundo. “al Internet se le considera un medio multinivel (comunicación interpersonal, grupal y masiva); en tanto que el uso del tiempo lo convierte en multicrónico, ya que permite la comunicación en tiempo real y diferido.”²⁸

Por lo tanto definimos a las redes sociales de la Internet como: “Una red social o comunidad virtual, en Internet, es un tipo de aplicación web que sirve para conectar a las personas con sus amigos y hacer nuevos amigos en el proceso. Las redes sociales aprovechan vínculos existentes entre personas para hacerse interesantes.”²⁹

Estas redes sociales de Internet han tomado mayor fuerza sobre todo para los jóvenes. Este se debe a la masificación de las nuevas tecnologías como el uso del WiFi. “WiFi, es la sigla Wireless Fidelity (Wi-Fi), que literalmente significa Fidelidad Inalámbrica. Es un conjunto de redes que no requieren de cables y que funcionan en base a ciertos protocolos previamente establecidos. Si bien fue creado para acceder a redes locales inalámbricas, hoy es muy frecuente que sea utilizado para establecer conexiones a Internet.”³⁰

²⁸ Delia Covi Druetta, Educar en la era de las redes: una mirada desde la comunicación, UNAM/FCPyS, México, 2006, pág. 115

²⁹ Sergio Monge; Redes Sociales: ¿Qué son y cuáles son los referentes? [en línea] España, 11 de marzo de 2008, Dirección URL: <http://www.tallerd3.com/archives/1506> [consulta: 28 de mayo de 2010]

³⁰ Misrespuestas.com; ¿Qué es WiFi? [en línea] México, 2005-2010, Dirección URL: <http://www.misrespuestas.com/que-es-wifi.html> [consulta: 9 de junio de 2010]

Es decir, como la tecnología es cada vez más cotidiana en nuestras vidas y, cada vez dependemos más de la tecnología porque está más a nuestro alcance. El uso principalmente de las redes como el WiFi, en los teléfonos celulares ha sido fundamental para que más personas cuenten con Internet. Gracias a esto los celulares cuentan con aplicaciones específicas para el uso de las redes sociales de la Internet.

Como el uso de estas redes sociales de la Internet está en crecimiento por las nuevas tecnologías, el gobierno está aprovechando al máximo para contar con una interacción más activa con los ciudadanos. Es así que en el 2006 el SAT y el Instituto Mexicano de Contadores Públicos firmaron un acuerdo. “Este acuerdo permite dar continuidad al esfuerzo conjunto SAT-IMPC para ofrecer capacitación, asesoría e información a los contribuyentes en la utilización de la plataforma y aprovechar en todo su potencial la nueva tecnología.”³¹

2.1. ¿Qué es Twitter?

Ya hemos hablado de lo que son las redes sociales de la Internet y como han tomado importancia en los últimos años. Ahora definiremos una y como funciona para poder hablar del uso que el SAT le está dando.

Empecemos a definir ¿qué es Twitter? “Twitter es una aplicación Web que permite a sus usuarios escribir pequeños textos (de hasta 140) caracteres que pueden ser leídos por cualquiera que tenga acceso a su página.”³² Es un portal el cual nos permite tener un blogg o una bitácora con la cual cualquiera que cuente con una cuenta en Twitter puede escribir y ver los mensajes si nosotros queremos, porque

³¹ Servicio de Administración Tributaria; Apoyo del IMCP a la Solución Integral del SAT, [en línea] México, 9 de octubre de 2006, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_8697.html [consulta: 14 de mayo de 2010]

³² Juan Diego Polo; ¿Qué es Twitter? [en línea] España, 12 de noviembre de 2009, Dirección URL: <http://www.whatsnew.com/2009/11/12/%C2%BFque-es-twitter/> [consulta: 14 de mayo de 2010]

también podemos hacer nuestro perfil privado y solo dar acceso a unas cuantas personas. Es tan sencillo como poner la dirección en la página de inicio de nuestro navegador Web www.twitter.com y podremos observar a los usuarios que en los últimos minutos escribieron algo en su cuenta.

A diferencia de un correo electrónico, es que solo se pueden hacer oraciones de 140 caracteres, lo cual lo hace muy versátil para muchos, ya que usan sus celulares para escribir sus mensajes, más que nada para saludar, preguntar ¿qué es lo que se está haciendo al momento? “Twitter es una página Web, un servicio online, donde se dispone de una caja de texto donde se tiene de 140 caracteres para contar lo que sea.”³³ Este sistema de 140 caracteres está basado en el sistema que utilizan los teléfonos celulares SMS (Short Message Service) que significa Servicio Corto de Mensaje.

2.2. Breve historia

La historia de Twitter es corta pero si ha tenido un gran impacto en la sociedad, es una red social que tiene sus orígenes en el 2006. Y que en estos cuatro años varias personas importantes cuentan ya con su Twitter para estar más conectados y que las personas tengan más contacto con ellos. Algunos de los personajes más sobresalientes son: Barack Obama, el cuál Twitter fue fundamental para su campaña política, Hugo Chávez, Chávez anunció por el Twitter la nacionalización de una Universidad en su país, Álvaro Uribe, Andrés Manuel López Obrador, entre otros. Pero algo que es de llamar la atención es que las instituciones y organizaciones también cuentan con esta herramienta para comunicarse. Como por ejemplo, el Gobierno de Chiapas es uno de los más activos, el SAT, CONACULTA, Secretaría de Gobernación, entre otros.

³³ Fernando Tellado; Twitter, Twitter, Twitter - ¿Qué es eso de Twitter? [en línea] 15 de agosto de 2008, Dirección URL: <http://ciberprensa.com/twitter-twitter-twitter-%C2%BFque-es-eso-de-twitter/> [consulta: 14 de mayo de 2010]

“Twitter nació en el año 2006, una serie de jóvenes emprendedores que trabajaban para la compañía de Podcasts Odeo, Inc., de San Francisco, Estados Unidos, se vieron inmersos en un día completo de brainstorming de ideas.”³⁴

Como se había mencionado anteriormente este sistema de micro mensajes o mensajes cortos este inspirado en el servicio SMS como el que utilizan los celulares. Sin embargo, en este servicio se cuentan con 160 caracteres para enviar un mensaje. “Jack Dorsey propuso una idea en la que se podrían usar SMS para decirle a un grupo pequeño qué estaba uno haciendo. Fue una idea como para mantener informado a un grupo de gente sobre qué estaba uno haciendo.”³⁵

Como muchas empresas, organizaciones, Twitter conto con varios nombres antes de conocerse como tal, el primer nombre fue Status, su segundo nombre fue Twicht (Tic) por la vibraciones del celular, pero se quedaron con Twitter que en palabras de su creador Dorsey: “era perfecta, y la definición era *“una corta ráfaga de información intrascendente”*, el *“pio de un pájaro”*, que en inglés es *twitt*.”³⁶

El primer mensaje enviado por Twitter fue por su creador el cual solo decía: “Sólo ajustando mi twttr.”³⁷ El año más importante para Twitter fue el 2007 donde pasó de un promedio de 20,000 mensajes o tweets al día a 60,000 por día. Eso lo llevó a ganar el premio South by Southwest Award en la categoría de blog. Por Blog podemos entender que es una bitácora en la cual nosotros escribimos mensajes y que tenemos un registro de esos mensajes. Un blog virtual es muy parecido, la diferencia radica en que este se va actualizando constantemente no solo con nuestros mensajes sino con los mensajes que dejan nuestros conocidos.

³⁴ Computación Aplicada al Desarrollo; Historia de Twitter [en línea] México, 2010, Dirección URL: http://www.cad.com.mx/historia_de_twitter.htm [consulta: 10 de junio de 2010]

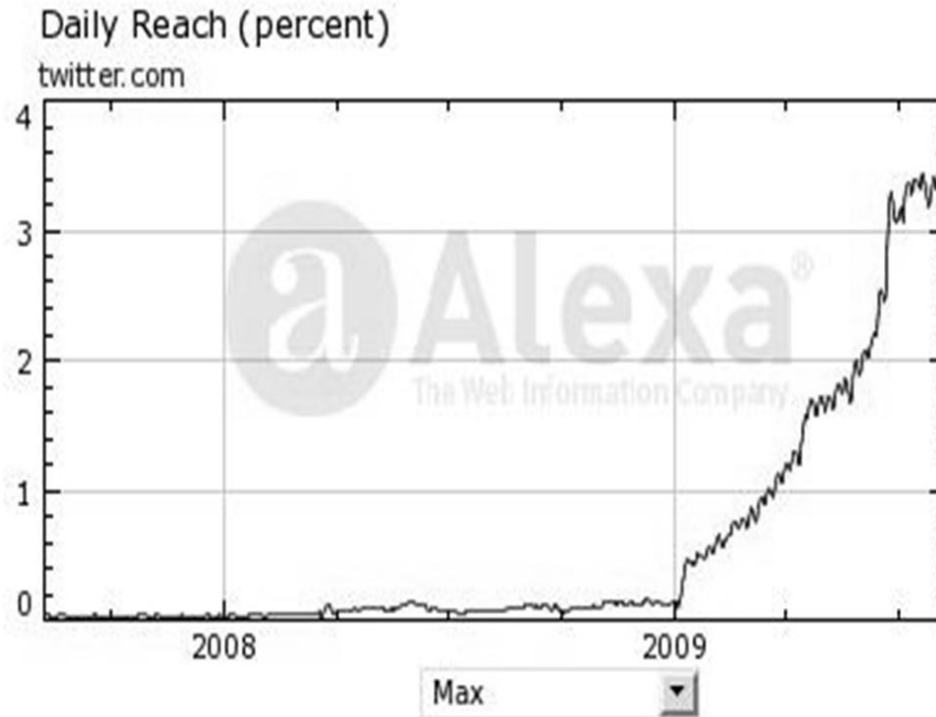
³⁵ Computación Aplicada al Desarrollo; Historia de Twitter [en línea] México, 2010, Dirección URL: http://www.cad.com.mx/historia_de_twitter.htm [consulta: 10 de junio de 2010]

³⁶ Computación Aplicada al Desarrollo; Historia de Twitter [en línea] México, 2010, Dirección URL: http://www.cad.com.mx/historia_de_twitter.htm [consulta: 10 de junio de 2010]

³⁷ Computación Aplicada al Desarrollo; Historia de Twitter [en línea] México, 2010, Dirección URL: http://www.cad.com.mx/historia_de_twitter.htm [consulta: 10 de junio de 2010]

“Un blog es un sitio web que periódicamente se actualiza y que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo el más reciente.”³⁸

Es así como se formo Twitter y que en el año 2009 según alexa.com fue uno de los sitios más visitados:



<http://www.alexa.com>

³⁸ Wikipedia; Blog [en línea] España, 5 de octubre de 2009, Dirección URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Blog> [consulta: 28 de mayo de 2010]

De acuerdo con esta página los países que más lo usan por porcentaje de uso de Internet o tráfico son:

Países que más usan Twitter	Porcentaje del total de usuarios de cada país
Francia	38%
Rusia	26%
Italia	25%
Turquía	24%
Argentina	20%
Tailandia	20%
Suecia	17%
México	16%
España	15%
Brasil	15%

Consultado de Internet el día 10/06/2010 <http://www.alexa.com/siteinfo/twitter.com>

México se encuentra en el lugar ocho, ya que cada día va en aumento esta herramienta por lo fácil que resulta comunicarse con las personas. Además de contar una amplia lista de Twitteros³⁹ para seguir de cerca, ya que con esta herramienta podemos seguir a periódicos o noticieros televisivos importantes y tener la información en tiempo real de lo que está pasando en el mundo.

2.3. Su funcionamiento.

Para poder utilizar esta herramienta tenemos que registrarnos, este es gratuito, los datos para el registro son:

Nombre completo

³⁹ Nombre que reciben los usuarios que tiene una cuenta en Twitter

Nombre de usuario

Contraseña

Correo electrónico

Aceptar Condiciones Generales

Una vez hecho este registro se podrá empezar a usar el Twitter, mismo que es posible configurar para darle un toque más personal, como por ejemplo, colocar una imagen de fondo y podemos poner una foto de nuestra para que nos ubiquen o poner una imagen que nosotros queramos para que quede en un recuadro con el cual nos identifican.

Así como también cada persona puede decir a quien quiere seguir (following) y tiene seguidores (followers) para tener una lista de estos contactos y poder ubicarlos mejor, esto permite seguir a una usuario B, C, D para poder recibir sus textos. También se encuentra la opción de ser privada la cuenta para que no cualquiera lea nuestros mensajes. Esta opción es la más adecuada ya que nuestros datos quedan protegidos y no a la vista de todos.

Para enviar un mensaje solo basta seleccionar a la persona o personas que queramos y escribir nuestro mensaje (tweet) y seleccionar el botón de enviar y listo, mensaje enviado. Es así como funciona el Twitter, de una forma sencilla y que por lo cual se está haciendo más popular.

Capítulo 3. SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

En el siguiente capítulo se explica cuáles son las aplicaciones Web que el SAT ha utilizado para simplificar el proceso de la declaración de impuestos para los contribuyentes, para ello se inicia con una breve explicación de las características del llamado Gobierno Electrónico.

3. Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico significa utilizar las nuevas tecnologías para brindar a los ciudadanos mejores servicios, así pues, no se trata solamente de que la elaboración de una página Web. “El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional al mismo tiempo, incrementando la transparencia, eficiencia, efectividad y los niveles de acceso del público a dichos servicios.”⁴⁰

En este caso, el SAT brinda el servicio de orientación fiscal para las declaraciones anuales de los contribuyentes a través de las nuevas tecnologías y medios de comunicación. “El gobierno-e, que se refiere al empleo de la Internet y las tecnologías de Información y comunicación para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. El gobierno-e también fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos. Además, puesto que se apoya en la transparencia, es un arma eficaz contra la corrupción.”⁴¹

⁴⁰ Gobernación del Departamento Autónomo de Tarija; Gobierno Electrónico, Bolivia, 25 de octubre de 2008, Dirección URL: http://www.e-tarija.gob.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=17 [consulta: 24 de junio de 2010]

⁴¹ Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN; Gobierno Electrónico [en línea] México, 4 de noviembre de 2009, Dirección URL: <http://cinvestav.mx/Portals/0/cgsca/E-Gobierno.pdf> [consulta: 18 de junio de 2010]

Mila Gasco menciona que se debe de tener ciertos requisitos para el éxito de un Gobierno Electrónico⁴²: 1) Una infraestructura de telecomunicaciones adecuada; 2) Un nivel de formación digital conveniente; 3) el fortalecimiento de los sistemas de seguridad informática; 4) el marco normativo y legal para la aplicación de las nuevas tecnologías y 5) el liderazgo institucional y organizacional.

En México solo en las grandes ciudades se cuenta con una infraestructura de telecomunicaciones óptima, por ejemplo en el Distrito Federal el Internet se ha hecho más rápido por el servicio de la Banda Ancha que ofrecen las operadoras de telefonías para conectarse a Internet, pero con la introducción de fibra óptica en poco tiempo será más rápida la conexión a Internet.

El SAT en conjunto con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos han capacitado al personal del SAT para contar con una formación adecuada en materia tecnológica y así ofrecer orientación a los contribuyentes en sus obligaciones fiscales. “Los contribuyentes que requieran de orientación o apoyo para cumplir oportuna y adecuadamente con sus obligaciones fiscales, además de obtener la información que requieran en alguna de las 66 Administraciones Locales de Asistencia al Contribuyente que existen a lo largo del Territorio Nacional, podrán también acudir a cualquiera de los 61 Colegios afiliados al Instituto, en donde se les proporcionará la orientación y apoyo requeridos, para presentar tanto avisos al Registro Federal de Contribuyentes como declaraciones de pago e informativas.”⁴³

Lo que sí se puede hacer es aprovechar la tecnología más usada para beneficio de la institución. Todas las organizaciones deben de contar con personal capacitado para desempeñar correctamente sus funciones. Tienen que manejar la

⁴² Mila Gasco. Una Vuelta por el mundo. Experiencia de gobierno electrónico en Europa y Estados Unidos: un punto de partida. En Revista IAPEM No. 52, México, 2002, pág. 5

⁴³ Servicio de Administración Tributaria; Apoyo del IMCP a la Solución Integral del SAT, [en línea] México, 9 de octubre de 2006, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_8697.html [consulta: 14 de mayo de 2010]

información adecuada para sacarle provecho a esta información y garantizar la función de la organización y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el SAT. “Este acuerdo permite dar continuidad al esfuerzo conjunto SAT–IMCP para ofrecer capacitación, asesoría e información a los contribuyentes en la utilización de la Plataforma y aprovechar en todo su potencial la nueva tecnología. Durante el mes de agosto especialistas del SAT y profesionistas proporcionaron en los 61 Colegios del IMCP cursos de capacitación dirigidos a todos los contadores públicos del país.”⁴⁴

Sin embargo, hay que tener en cuenta que en México, como en otros países la infraestructura y la cultura digital aún no están al alcance de todos los mexicanos, por cuestiones como la pobreza extrema, la falta de educación. Al igual que en materia fiscal hay un gran rezago.

En lo que se refiere a la seguridad informática que consiste en salvaguardar la privacidad de los datos de los usuarios y de sus computadoras, es difícil que se llegue a su totalidad, pero si la podemos disminuir mediante mecanismos de privacidad y con antivirus la inseguridad informática. Entiéndase por inseguridad informática, el robo de identidad de nuestras cuentas de correo, fraudes electrónicos, entre otros; que normalmente son realizados por personas conocidas como Hackers, éstos roban identidades o datos de privacidad que los usuarios, guardan en sus computadoras, este robo lo hacen mediante la alteración o modificación de las aplicaciones Web.

La falta de una política pública en México, como en otros países, incluso los desarrollados, crea desconfianza en las personas por qué no garantizan la seguridad informática general. “La política pública en la sociedad de la información debe imponer pautas que garanticen el respeto hacia los derechos de autor y

⁴⁴ Servicio de Administración Tributaria; Apoyo del IMCP a la Solución Integral del SAT, [en línea] México, 9 de octubre de 2006, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_8697.html [consulta: 14 de mayo de 2010]

propiedad intelectual y, garantizar, al mismo tiempo, un ambiente de seguridad general en el uso de nuevas tecnologías”.⁴⁵

De acuerdo con el Licenciado Agustín Ríos vicepresidente del Comité Jurídico de la Asociación Mexicana de Internet: “En México, internet como tal no tiene una regulación, aunque sí existen materias que se regulan, pero no son exclusivas de internet, como el robo a la propiedad intelectual, piratería, pornografía y el comercio electrónico, este último un asunto federal que en el año 2000 la Cámara de Diputados aprobó reformas al Código de Comercio, al Civil Federal y al de Procedimientos Civiles para atender el tema.”⁴⁶

3.1. Disposiciones Fiscales Tecnológicas dentro del Código Fiscal de la Federación.

El Código Fiscal de la Federación ha normado de manera importante los nuevos medios de comunicación del SAT, para poder lograr un liderazgo institucional y sea más confiable para los contribuyentes. Dentro de los cuáles se destacan los siguientes:

Artículo 28, Fracción III. “Llevarán la contabilidad en su domicilio fiscal. Los contribuyentes podrán procesar a través de medios electrónicos, datos e información de su contabilidad en lugar distinto a su domicilio fiscal, sin que por ello se considere que se lleva la contabilidad fuera del domicilio mencionado.”⁴⁷ Es decir, los contribuyentes podrán elegir la forma de llevar su contabilidad fiscal, ya

⁴⁵ Del Álamo Oscar, “Sistemas de Seguridad Informática en la Sociedad de la Información”, [en línea], AR: Revista de Derecho Informático, No. 046, mayo del 2002, Dirección URL: <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1536> [consulta: 6 de octubre de 2010]

⁴⁶ Laura Villafuerte, “No hay en México legislación de Internet por falta de conocimiento” [en línea] México, Crónica.com.mx, 10 de marzo de 2009, Dirección URL: http://www.cronica.com.mx/nota.php?id_notas=419427 [consulta: 24 de junio de 2010]

⁴⁷ Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Código Fiscal de la Federación [en línea] México, 7 de diciembre de 2009, Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf> [consulta: 14 de junio de 2010]

sea desde su domicilio fiscal o desde otro lugar con la ayuda de los medios electrónicos. Es importante que los contribuyentes puedan elegir como llevar su contabilidad fiscal, ya que es más fácil y accesible para ellos.

Artículo 31. “Las personas deberán presentar las solicitudes en materia de registro federal de contribuyentes declaraciones, avisos o informes en documentos digitales con firma electrónica avanzada a través de los medios, formatos electrónicos y con la información que señale el Servicio de Administración Tributaria mediante reglas de carácter general, enviándolos a las autoridades correspondientes o a las oficinas autorizadas, según sea el caso, pagar mediante transferencia electrónica de fondos. Cuando las disposiciones fiscales establezcan que se acompañe un documento distinto a escrituras o poderes notariales, y esté no sea digitalizado la solicitud o el aviso se podrá presentar en medios impresos.”⁴⁸ La Firma electrónica avanzada funciona como una clave o llave digital, la cual permite que los datos de los contribuyentes se encuentren protegidos. La invasión de la privacidad en la Internet es muy grande, como no hay normas que regularicen en este sentido, es importante que el SAT garantice la privacidad de esta información de sus contribuyentes, con esto generará más confianza.

Artículo 63. “Los hechos que se conozcan con motivo de ejercicio de las facultades de comprobación previstas en este Código o en las leyes fiscales, o bien que consten en los expedientes, documentos o base de datos que lleven, tengan acceso o en su poder las autoridades fiscales, así como aquellos proporcionados por otras autoridades, podrán servir para motivar las resoluciones de la SHyCP y de cualquier otra autoridad u organismo descentralizado competente en materia de contribuciones fiscales. Las copias, impresiones o reproducciones que deriven de microfilm, disco óptico, medios magnéticos, digitales, electrónicos o magneto ópticos de documentos que tengan en su poder

⁴⁸ Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Código Fiscal de la Federación [en línea] México, 7 de diciembre de 2009, Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf> [consulta: 14 de junio de 2010]

las autoridades, tienen el mismo valor probatorio que tendrían los originales, siempre que dichas copias, impresiones o reproducciones sean certificadas por funcionario competente para ello, sin necesidad de cotejo con los originales.”⁴⁹ Sin importar cuáles sean los medios por los que sea la resolución de la SHyCP serán avalados por las autoridades. Todos tendrán el mismo valor. Es importante que el SAT de la misma prioridad a los documentos que recibe, ya sea de manera tradicional o electrónica, ya que si empieza a priorizar los contribuyentes no tendrán la misma confianza y dejarán de usar estos medios.

Artículo 134. “Las notificaciones de los actos administrativos se harán:

- I. Personalmente o por correo certificado o mensaje de datos con acuse de recibo, cuando se trate de citatorios, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y de actos administrativos que puedan ser recurridos.

En el caso de notificaciones por documento digital, podrán realizarse en la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria o mediante correo electrónico, conforme las reglas de carácter general que para tales efectos establezca el Servicio de Administración Tributaria. La facultad mencionada podrá también ser ejercida por los organismo fiscales autónomos.”⁵⁰

La importancia del Portal de Internet del SAT es una gran herramienta por todos los servicios que presta entre ellos las notificaciones a los contribuyentes que lo hace de una manera más accesible para el contribuyente.

⁴⁹ Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Código Fiscal de la Federación [en línea] México, 7 de diciembre de 2009, Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf> [consulta: 15 de junio de 2010]

⁵⁰ Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Código Fiscal de la Federación [en línea] México, 7 de diciembre de 2009, Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf> [consulta: 14 de junio de 2010]

3.2. Programa para La Solución Integral para la Administración Tributaria del SAT.

Ante los constantes cambios tecnológicos el SAT tiene que modernizarse para buscar las mejoras adecuadas y aprovechar la tecnología de una manera muy significativa. Hoy en día los contribuyentes buscan actualizarse para mejorar sus vidas, y la tecnología ha sido de suma importancia, ya que ellos encuentran una manera de expresarse a través de la Internet. “Los derechos relacionados con el acceso y uso de Internet y con la infraestructura de telecomunicaciones, son igualmente fundamentales para que los ciudadanos sean escuchados.”⁵¹

Las Administraciones Tributarias buscan mejorar las recaudaciones de sus contribuyentes, para esto se elaboran proyectos, programas, planes, entre otros. Si se tiene una mejor recaudación de impuestos el Gobierno será beneficiado al igual que la sociedad ya que es un trabajo en conjunto para mejorar la sociedad. Las administraciones tributarias son las responsables de motivar al contribuyente a realizar sus declaraciones en el tiempo establecido. Es por eso, que el SAT en compañía del Instituto Mexicano de Contadores Públicos buscaron alternativas para simplificar el proceso de la declaración anual de impuestos. “El Servicio de Administración Tributaria y el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) convinieron en proporcionar a los contribuyentes alternativas en cuanto a los puntos de atención y contacto.”⁵²

En el 2006 el SAT junto con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos crean la plataforma llamada Solución Integral para la Administración Tributaria, la cuál es

⁵¹ Jorge Bustamante, Jesús Lechuga. Reflexiones acerca de la era de la información, UAM Unidad Azcapotzalco, División de Ciencias Sociales y Humanidades, México, 2005, pág. 113

⁵² Servicio de Administración Tributaria; Apoyo del IMCP a la Solución Integral del SAT, [en línea] México, 9 de octubre de 2006, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_8697.html [consulta: 28 de mayo de 2010]

de suma importancia porque toma en cuenta los medios electrónicos como una herramienta que facilita información a los contribuyentes.

Con la Solución Integral para la Administración Tributaria se pretende modernizar y sobre todo transformar para ofrecer a los contribuyentes un mejor servicio, más atención y simplificar los procedimientos fiscales sin olvidar la parte normativa. “La Solución Integral consiste básicamente en establecer mejores mecanismos para facilitar a los contribuyentes los trámites que deben realizar ante el SAT, así como brindarles acceso a información oportuna y adecuada que garantice el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones fiscales.”⁵³

Ésta plataforma tiene seis objetivos⁵⁴ los cuales son:

1. Formar un grupo de dirección institucional: Este grupo es el encargado de generar confianza dentro del SAT, donde la pasión por el trabajo que se hace es fundamental. La lealtad de los funcionarios hacia la institución es indispensable para formar un profesionalismo y así contar con honestidad de este grupo con la institución.
2. Alinear la misión, visión y estrategia.
 - a) Misión: Recolectar los tributos federales y vigilar la entrada y salida de productos del territorio nacional, garantizando la adecuada y correcta aplicación legislación y originando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes.
 - b) Visión: Ser una institución eficiente, eficaz y orientada al contribuyente, con procesos integrados, constituida por un equipo que cuente con honestidad, profesionalismo y comprometido al servicio de los mexicanos.

⁵³ Servicio de Administración Tributaria; Apoyo del IMCP a la Solución Integral del SAT, [en línea] México, 9 de octubre de 2006, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_8697.html [consulta: 28 de mayo de 2010]

⁵⁴ Cfr. Academia de Ingeniería; La tecnología como habilitador de cambio en las instituciones: Caso SAT [en línea] México, Abril de 2008, Dirección URL: http://www.ai.org.mx/archivos/coloquios/4/Modernizacion_Tecnologica_de_admin/Modernizacion%20Tecnologica%20de%20la%20Administracion%20Tributaria_presentacion.pdf [consulta: 10 de junio de 2010]

- c) Estrategia: Contando con un grupo de personas honestas y comprometidas para facilitar y automatizar los servicios para aumentar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.
3. Crear un ancla para el cambio. Mediante la información que tiene el SAT de sus procesos se simplifican para tener una plataforma organizacional bien definida por los procesos del SAT y por los servicios brindados a los contribuyentes. La información es un factor importante para crear cambios en la institución.
 4. Crear condiciones para ejecutar la estrategia. El SAT cuenta con las condiciones normativas, cuenta con procesos, gente, información y cuenta con una de las condiciones más importantes hoy en día que es la tecnología. Examinando las relaciones que tienen entre sí las dimensiones que conforman los servicios del SAT: Procesos, Normatividad, Tecnología, Gente e Información; se tiene la posibilidad de articular estas dimensiones y crecerá en función al nivel de progreso del rediseño de los procesos, lo cual se reflejará en mapas de referencia de la operación del SAT.
 5. Ejecutar el cambio. Inicialmente el proceso de transformación empezó como ancla del Proyecto Plataforma, que implicaba la aplicación de las tecnologías de información para la administración tributaria. El Proyecto Plataforma y la solución Integral para la Administración Tributaria son dos iniciativas de cobertura aumentada, donde el Proyecto Plataforma sirvió de base y fundamento a la Solución Integral para la Administración Pública que tiene un mayor alcance. En febrero de 2006 se llevo a cabo el Registro Contable y en octubre de 2006 ingreso en funcionamiento los servicios de Identificación al Contribuyente (IDC) y Servicios al Contribuyente (SAC) en los módulos de orientación. En agosto de 2007 entra en funcionamiento el nuevo portal del SAT incorporando servicios vía Internet, integrando todos los lugares de contacto con los contribuyentes en un solo lugar, para ofrecerles los servicios y respuestas que les surjan en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

6. Institucionalizar el cambio. Una vez teniendo claro todos estos elementos se conforma una organización que cuente con todos los conocimientos, habilidades, conductas y valores que ayude a cumplir con la misión y visión a través de normas o reglamentos.

Con la Solución Integral para la Administración Tributaria, se integran todos los aspectos para poder cumplir con la misión y visión del SAT y sea una institución eficiente y eficaz. Esto con la finalidad de facilitar y simplificar los trámites con los contribuyentes para mejorar la relación SAT-Contribuyente. La finalidad de la Solución Integral para la administración Tributaria es:

- “Facilitar los trámites y la relación con los contribuyentes.
- Motivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- Aumentar la base de quiénes aportan recursos tributarios.
- Combatir la evasión Fiscal.
- Mejorar la fiscalización.
- Incrementar la recaudación sin aumentar los impuestos.”⁵⁵

En este sentido de institucionalizar con reglamentos, en el 2007 el Diario Oficial de la Federación publica el Nuevo Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.

3.3. El Nuevo Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria

El 22 de octubre de 2007 se publicó en el Diario Oficial de la Federación un nuevo Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, para modernizar el SAT. Lo que atañe a este trabajo es el Área de Administración General de

⁵⁵ Servicio de Administración Tributaria; Apoyo del IMCP a la Solución Integral del SAT, [en línea] México, 9 de octubre de 2006, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_8697.html [consulta: 28 de mayo de 2010]

Comunicaciones y Tecnologías de la Información. Para lo cual definiremos de cuáles son sus funciones:

- “Planear y administrar el ciclo de vida de la información.
- Establecer y vigilar el cumplimiento del modelo de seguridad institucional en materia de comunicaciones y tecnologías de la información.
- Adecuar los procesos y sistemas utilizados para salvaguardar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de los servicios e infraestructura de cómputo y comunicaciones del SAT. En función de esta facultad, esta Administración queda como corresponsable de la confidencialidad de la información de cada contribuyente. Además, dicha información debe estar disponible en todo momento para que los contribuyentes puedan acceder a los registros y documentos que, formando parte de un expediente abierto a su nombre, obren en los archivos administrativos. Por la no obtención de dicha información, se le podrían fincar responsabilidades a esta Administración.”⁵⁶

Esta Área es la encargada de brindar información útil a los contribuyentes para entregar sus declaraciones en el tiempo establecido por el SAT, así como también buscar las herramientas necesarias para responder todas las dudas que le surjan al contribuyente en el proceso de su declaración de impuestos.

Es así que en agosto de 2007 se crea el portal electrónico del SAT (www.sat.gob.mx) que surge a partir de la Solución Integral para la Administración Tributaria. Este portal brinda más servicios para los contribuyentes, incluyendo el de brindar información que se encuentra disponible las 24 horas del día para comodidad del contribuyente.

⁵⁶ Flores-Garibay; “Nuevo Reglamento Interior del SAT” [en línea] México, Revista Seguridad y crecimiento patrimonial, Edición: septiembre de 2008 Dirección URL: <http://www.fgrevista.com.mx/revista-detalle.asp?IDArticulo=168> [consulta: 14 de junio de 2010]

Dentro de los servicios que ofrece el portal son:

- “Servicio integrales y conclusivos en un solo punto de atención
- Facilidad de acudir a cualquiera de las 66 Administración Local de Asistencia al Contribuyente (ALAC) a efectuar su trámite
- Conocimiento inmediato del cumplimiento de sus obligaciones
- Atención y seguimiento inmediato de quejas
- Trámites en línea-entrega de productos Inscripción asistida en la determinación de obligaciones
- Información en línea”⁵⁷

3.4. La historia Electrónica del SAT.

Para formular una Solución Integral para la administración Pública se tomaron en cuenta los datos con los que contaba el SAT en materia electrónica. Estos datos son a partir de 1992. Es en este año donde se reconoce, en la Reforma Fiscal, la primera Declaración Informativa de tipo electrónico. En 1997 se presentan las primeras Declaraciones Informativas a través de medios magnéticos. En 1997 y 1998 se da a conocer el Sistema de Presentación de Dictamen Fiscal (SIPRED) y el Sistema SUSCRIBE.

En 1999 se da a conocer el FORMUL90 basado en el sistema JAVA que serviría para aplicaciones futuras del SAT. En el año 2000 se distribuye de manera gratuita el programa DECLARASAT para la declaración anual de personas físicas. Dos años más tarde en el 2002, se presenta un nuevo esquema de declaraciones, pagos y avisos a través de la Clave de Identificación Electrónica Confidencial. En el año 2003 se presentan para personas físicas y personas morales las

⁵⁷ Academia de Ingeniería; La tecnología como habilitador de cambio en las instituciones: Caso SAT [en línea] México, Abril de 2008, Dirección URL: http://www.ai.org.mx/archivos/coloquios/4/Modernizacion_Tecnologica_de_admin/Modernizacion%20Tecnologica%20de%20la%20Administracion%20Tributaria_presentacion.pdf [consulta: 10 de junio de 2010]

Declaraciones Informativas Múltiples y para personas morales se da a conocer un programa denominado DEM para que presenten su declaración anual.

En el 2004 se modifica el Código Fiscal de la Federación donde se anexa al Código Fiscal de la Federación la regulación de los medios electrónicos como son la Firma Electrónica Avanzada, certificados digitales, entre otros. En el año 2006 y 2007 se presenta la Solución Integral para la administración Tributaria a través de la Nueva Plataforma Electrónica del SAT.

Capítulo 4. APLICACIONES WEB UTILIZADAS POR EL SAT

Como parte de la Solución Integral para la Administración Tributaria, el SAT en el 2008 empezó a utilizar aplicaciones Web de las más utilizadas para informar de los servicios y procedimientos para la firma electrónica, declaranet, entre otros. Las aplicaciones Web usadas por el SAT fueron YouTube, Flickr y Twitter. Estas aplicaciones han servido para poder captar más recursos, mediante un mayor número de contribuyentes. Así como también ha incrementado el número de contribuyentes que entregan en forma su declaración anual de impuestos. Las aplicaciones Web “son aquellas aplicaciones que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet o de una Intranet mediante un navegador.”⁵⁸

4. Canal de SATMX en YouTube

YouTube es una aplicación Web mediante la cual uno al ser usuario de su página Web puede subir videos de cualquier tipo siempre y cuando no se encuentren fuera de la legislación de cada país. El 29 de octubre de 2008 el SAT, decide inscribirse como usuario de esta aplicación Web, dentro del perfil que ofrece YouTube de este canal del SAT podemos encontrar los siguientes datos⁵⁹:

Nombre: SAT México

Reproducciones del canal: 378450

Reproducciones totales de videos subidos: 2002793

Estilo: Noticias

Edad: 67

Antigüedad: 29 de octubre de 2008

Último acceso a la cuenta: hace dos semanas

⁵⁸ Wikipedia; Aplicación Web [en línea] España, 15 de mayo de 2010, Dirección URL: http://es.wikipedia.org/wiki/Aplicación_web [consulta: 18 de junio de 2010]

⁵⁹ Servicio de Administración Tributaria; SAT, [en línea] México, 29 de octubre de 2008, Dirección URL: <http://youtube.com/user/satmx#p/u> [consulta: 18 de junio de 2010]

Suscriptores: 1580

Sitio Web: <http://www.sat.gob.mx>

Ciudad Natal: México, D.F.

País: México

Comentarios de sus suscriptores: 126

Actualmente cuenta con 96 videos, entre los cuáles podemos encontrar: Declaración anual-personas; Declaración Anual 2009 en ceros por teléfono; Procedimiento para devoluciones; Procedimiento para el llenado de la Declaración Automática; Procedimiento para la renovación de la FIEL; Como firmar y enviar su declaración en Declarasat; Procedimiento para llenar una declaración; declaración pre llenada; Procedimientos para pagos electrónicos, entre otros.

Lo seis videos más vistos son:

1. Renovación de Fiel con un total de reproducciones de: 280122 y el video tiene un año.
2. Tutorial-descargar instalar Declarasat: 271124 reproducciones y tiene un año el video.
3. Declaración Prellenada: 175197 reproducciones y data de hace un año.
4. Procedimiento para llenar una Declaración: 129654 reproducciones y el video tiene un año
5. Procedimientos para el llenado de Declarasat: 96825 reproducciones y cuenta con dos meses.
6. Procedimiento para la renovación de la Fiel: 92183 reproducciones y cuenta con dos meses de antigüedad.

4.1. El SAT en Flickr

Flickr es otra aplicación Web, "Flickr es un sitio Web que permite almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías y videos en línea."⁶⁰ Comparado con

⁶⁰ Wikipedia; Flickr [en línea] España, 15 de mayo de 2010, Dirección URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Flickr> [consulta: 19 de junio de 2010]

YouTube el Flickr es más para fotografía y Youtube no se puede con fotografías son videos.

Dentro del perfil del SAT podemos encontrar lo siguiente:

Sobre SAT México/ Servicio de Administración Tributaria

Se creó la cuenta en septiembre de 2009

No cuenta ni con contactos ni testimonios.

Cuenta con 8 álbumes de fotos los cuáles son:

1. Notas del SAT y cuenta con dos fotografías.
2. Acciones de fiscalización y cuenta una fotografía.
3. Aseguramientos de las aduanas y cuenta con 28 fotografías.
4. SAT y cuenta con tres fotografías.
5. Otros aseguramientos y cuenta con 11 fotografías.
6. Aduanas y cuenta con dos fotografías.
7. Oficiales de comercio exterior y cuenta con tres fotografías.
8. 5ª Reunión del Foro Global de la OCDE y cuenta con tres fotografías.

Esta aplicación web no es tan utilizado por el SAT y se puede observar que tampoco es tan revisado por los contribuyentes. Se utiliza más para ordenar las fotos de ciertos hechos del SAT, como por ejemplo de las noticias de los aseguramientos de las aduanas son fotografías de lo que se confisca en las aduanas del país.

4.2. El uso del Twitter por parte del SAT

El Twitter como ya se había explicado es una aplicación Web, la cual crea redes sociales entre sus usuarios para comunicarse entre ellos. Para el SAT ha sido de suma importancia la integración a estas aplicaciones Web por que ha permitido

tener un acercamiento con los contribuyentes. Dentro del perfil del SAT en el Twitter podemos encontrar⁶¹:

Nombre: SATMX

Web: <http://www.sat.gob.mx>

Bio: Somos un órgano desconcentrado de la SHCP, con la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, y recaudar las contribuciones federales.

Siguiendo: 33 usuarios

Seguidores: 3778 usuarios

Listas: 172

Tweets: 843

El SAT en lo que va de este año ha conseguido hacer una red social muy grande, ya que cuenta con 3778 seguidores que son los nodos de su red. Esta herramienta ha servido para la declaración anual de 2009 de una manera muy importante. “El administrador general de Servicios al Contribuyente del SAT, Carlos Garza Cantú, que todo el proceso para la Declaración Anual de personas físicas está tutelado en YouTube, en tanto que la red Twitter se ha multiplicado la información en tiempo real.”⁶² Esta fue una nota publicada en el portal de terra.com.mx el cual nos permite hacer una comparación de los datos de ese momento con los actuales al día 19 de junio de 2010.

La nota publicada por Terra.com.mx tiene la fecha de seis de abril de 2009 que lleva el nombre de: Recurren contribuyentes a YouTube y Twitter para hacer su declaración anual. Los datos proporcionados por esta nota son: “De acuerdo al conteo al mediodía de hoy (06/04/2010), YouTube acumulaba un millón 412 mil 541 reproducciones de video, 342 mil 208 reproducciones del canal, mil 423

⁶¹ Servicio de Administración Tributaria; @SATMX, [en línea] México, 2010, Dirección URL: <http://twitter.com/SATMX> [consulta: 19 de junio de 2010]

⁶² Notimex; “Recurren contribuyentes a YouTube y Twitter para hacer la Declaración Anual, [en línea] México, 6 de abril de 2010, Dirección URL: http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201004062040_TRM_78878142 [consulta: 19 de junio de 2010]

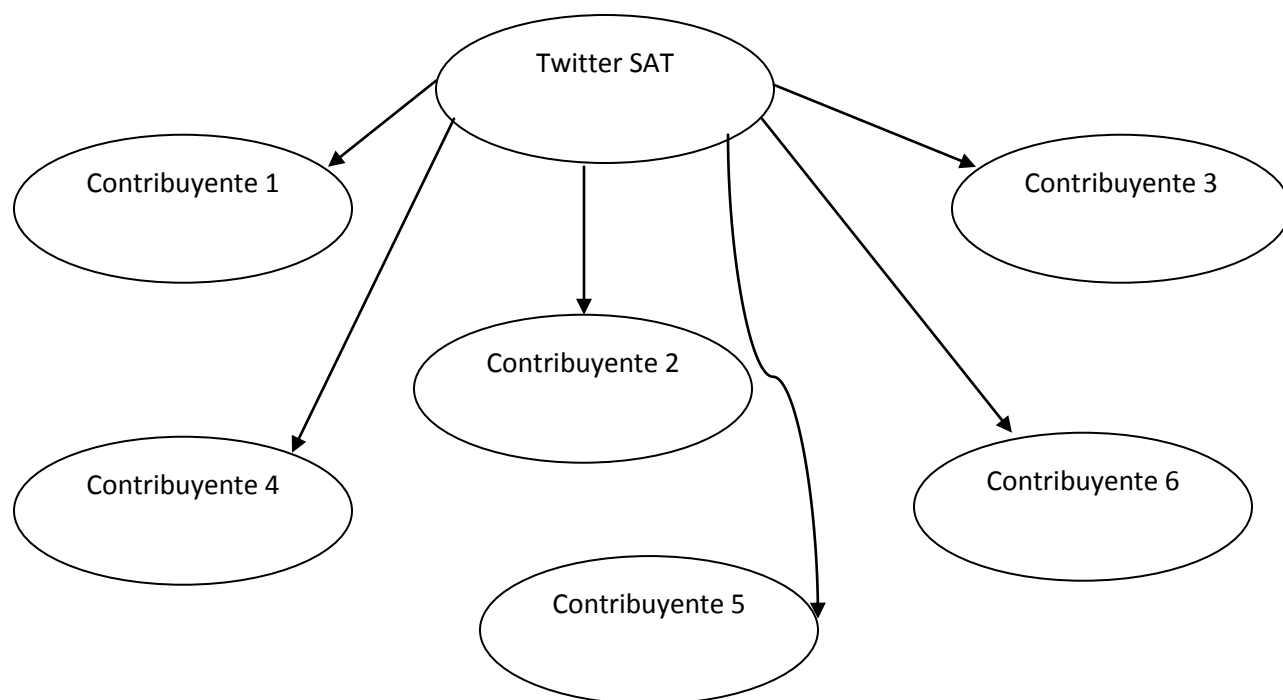
suscriptores y 87 videos entre noticiosos y tutoriales; mientras Twitter 441 Tweets y mil 491 seguidores.”⁶³

Hasta el 19 de junio de 2010 estas cifras se han multiplicado bastante. El Twitter de pasar de 441 mensajes cortos o tweets pasó a 843 tweets; y de usuarios se incremento más del doble cuenta con 3778 seguidores. En Twitter el contribuyente recibe información casi en tiempo real referente a lo que hace el SAT y dudas sobre los servicios del SAT. De acuerdo con Pedro Canabal, administrador central de Comunicación Institucional del SAT, la herramienta de Twitter ha presentado una multiplicación impresionante tanto en suscripciones como en twiteros y retwiteros, donde la gente obtiene información de primera mano prácticamente en tiempo real, desde publicaciones en el Diario Oficial de la Federación hasta novedades.”⁶⁴

Sin duda alguna, los mensajes con los que cuenta el Twitter del SAT reflejan un gran incremento en menos de dos meses. Lo cual refleja que los contribuyentes se les está facilitando pedir información mediante estos medios de comunicación. También se ve un incremento en el número de seguidores que a final de cuentas son contribuyentes que desean información del SAT.

⁶³ Notimex; “Recurren contribuyentes a YouTube y Twitter para hacer la Declaración Anual, [en línea] México, 6 de abril de 2010, Dirección URL: http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201004062040_TRM_78878142 [consulta: 19 de junio de 2010]

⁶⁴ Notimex; “Recurren contribuyentes a YouTube y Twitter para hacer la Declaración Anual, [en línea] México, 6 de abril de 2010, Dirección URL: http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201004062040_TRM_78878142 [consulta: 19 de junio de 2010]



Este esquema es un ejemplo de la red que el SAT usa en twitter donde los contribuyentes que tienen duda le preguntan directamente al SAT para que sea respondida su duda lo antes posible y cumplir con los tiempos de la Declaración Anual de Contribuyentes o para preguntar otra cosa referente al SAT. Un dato muy importante de la nota es el siguiente: “Con esta herramienta (Twitter), el SAT se acerca a un segmento de la sociedad que está entre los 15 y 30 años de edad, que por primera ocasión se incorpora a la actividad económica del país y que son quienes transitan en estas redes sociales.”⁶⁵ En este sentido Twitter es usado por un mayor número de contribuyentes activos en el país.

Mediante este esquema también podemos decir que los mismos contribuyentes recomiendan a sus contactos para resolver sus dudas mediante el uso del Twitter del SAT.

⁶⁵ Notimex; “Recurren contribuyentes a YouTube y Twitter para hacer la Declaración Anual, [en línea] México, 6 de abril de 2010, Dirección URL: http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201004062040_TRM_78878142 [consulta: 19 de junio de 2010]

Twitter ha permitido que se tengan menos errores al entregar las declaraciones de impuestos de los contribuyentes, ya que al contar el contribuyente con la información necesaria puede elaborar su declaración fácilmente.

Twitter y las aplicaciones Web son una forma de comunicación entre contribuyentes y el SAT el cual permitió que en la declaración anual de impuestos del 2009 existiera un incremento del 15% tanto en personas físicas como en personas morales. “En el ejercicio fiscal del año 2009 hubo más de 376 mil declaraciones de personas morales lo que representa un incremento del 15% al del año 2008 y, más de 2100 mil declaraciones de personas físicas lo que también representa un incremento del 15% al del año 2008. De las cuáles el 99% fue vía Internet.”⁶⁶

Esto se debe a la gran masificación que se le está dando a estas aplicaciones Web en diferentes dispositivos tecnológicos, por ejemplo, los celulares, netbooks, laptops, entre otros. Gracias a la gran masificación de estos dispositivos tecnológicos estas redes sociales de la Internet están tomando tanta importancia, ya que crea un vínculo más estrecho con sus usuarios. En este caso el SAT puede tener un vínculo más estrecho con sus contribuyentes con la finalidad de evitar en mayor medida la evasión de impuestos. Con estas aplicaciones Web el SAT se adecua y moderniza para poder brindar un mejor servicio a los contribuyentes.

Gracias a la cooperación que existió entre el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y el Servicio de Administración Tributaria que dio como resultado la Solución Integral para la Administración Tributaria, los contribuyentes pueden contar con esta herramienta de 24 horas.

Con esta herramienta, también dan a conocer noticias de lo que hacen día a día las aduanas de nuestro país. Así como también, por una falta de legislación

⁶⁶ Servicio de Administración Tributaria; SAT, [en línea] México, 29 de octubre de 2008, Dirección URL: <http://youtube.com/user/satmx> [consulta: 19 de junio de 2010]

cibernética profunda, dan aviso de los posibles fraudes, como por ejemplo, que pidan información, contraseñas, RFC, entre otras, en nombre del SAT.

Los últimos 10 Tweets o mensajes del SAT son⁶⁷:

1. Asegura la Aduana del AICM 30 kilogramos de precursor químico
<http://flic.kr/p/8boZK6>
2. Estamos a punto de empezar el foro para temas del Sipred:
<http://148.243.23.92/alforos/index.asp>
3. Chequen el vide del aseguramiento de más de 212,000 artículos de optometría, en el Centro Histórico del D.F. <http://bit.ly/8XeDr7>
4. Ignoran reglas huaco cambiario, chequen la nota del periódico Reforma
<http://flic.kr/p/8bnLUx>
5. En acción conjunta se aseguraron cerca de 16 mil litros de fenil acetato de etilo (precursor químico) en la Aduana de Veracruz
6. Nueva resolución:Facilidades administrativas para los sectores de contribuyentes que en la misma se señalan para 2010
<http://bit.ly/8XBEWe>
7. Referente a la prórroga del Dictamen, aún no hay nada oficial; por favor, preséntelo en el tiempo establecido para evitar complicaciones
8. ¡HOY! foro de discusión acerca de los aspectos técnicos del programa SIPRED, inicia a las 4 de la tarde
9. Desde hoy hasta el próximo martes (22 de junio) deben presentar el dictamen fiscal de la letras del RFC, de A a la F
- 10.El tipo de cambio publicado hoy por el Banco de México en el DOF es 12.5925 Para más indicadores económicos, consulta <http://bit.ly/9H4hYV>

⁶⁷ Servicio de Administración Tributaria; @SATMX, [en línea] México, 2010, Dirección URL: <http://twitter.com/SATMX> [consulta: 19 de junio de 2010]

4.2.1. El SAT y los beneficios de emplear el Twitter

Las ventajas que podemos mencionar para el SAT son:

1. Tener información para los contribuyentes las 24 horas del día.
2. Una mayor participación de los contribuyentes en la Declaración Anual de Impuestos, solamente en el ejercicio fiscal del 2009 comparado con el del año anterior fue superior en un 15%.
3. Menor número de contribuyentes en las oficinas del SAT, sobre todo en los módulos de información.
4. Una agilización en el proceso de la Declaración Anual de Impuestos
5. Los tiempos establecidos para la entrega de la Declaración Anual de Impuestos se cumplan en lo establecido
6. En caso de epidemias, como la Influenza humana, ya no se requiere un contacto directo con los contribuyentes y no exponerlos a la epidemia.
7. El uso de menos papel ya que casi todo es mediante la Internet.
8. Menos trabajo de digitalización de las Declaraciones Anuales.
9. Más rapidez en el flujo de contabilización
10. Abarcar un número mayor de contribuyentes con la información otorgada por el SAT en su Twitter, como lo son recordatorios.
11. Se mejora la organización y se genera información que sirve para una retroalimentación.

4.2.2. El contribuyente y las ventajas de usar Twitter

Las ventajas son:

1. Una mayor participación ciudadana, ya que facilita la comunicación con el SAT.
2. Contar con la información deseada casi en tiempo real.
3. Contar solo con la información que desean, es decir, solo la que le solicitan al SAT.

4. Tener un medio más accesible y confiable de información fiscal.
5. Mayor confiabilidad de información a que si preguntan con otras personas.
6. Se obtiene la información deseada con un costo menor, ya que puede ser obtenida desde su casa o trabajo sin tener que desplazarse al módulo de información del SAT.
7. Las dudas son contestadas de modo que se entienda en una respuesta corta.
8. Se evita el estar formado en filas que se forman en las oficinas o módulos de información del SAT.
9. Cumple a tiempo con su obligación de su Declaración Anual de Impuestos y no genera cargos ni multas, ya que las dudas que surjan le son contestadas en el menor tiempo posible.
10. Rápida atención al efectuar algún trámite o solicitar asesoría.

4.3 Desventajas del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información tanto para el SAT como para el contribuyente.

Son muchas las ventajas las que podemos considerar del uso del Twitter, sin embargo, como en todo, hay desventajas. Como por ejemplo:

1. Twitter sólo permite mensajes cortos de 140 caracteres, lo cual hace que sus respuestas incluyan enlaces para tener una información más amplia, es decir, no es tan precisa su respuesta.
2. El chat puede resultar más fácil y más rápido que el Twitter, ya que en éste la atención es personalizada.
3. YouTube resulta más útil en el proceso de información a los contribuyentes en la declaración anual de impuestos, ya que gracias a los videos con los que cuenta el SATMX se puede observar la manera de llenar los formatos de ésta.

4. El Twitter puede ser difícil de entender en un principio, lo cual hace que la persona se desespere y opte por ya no utilizarlo.
5. El sistema tiende a sobrecargarse rápido. La cantidad de usuarios con los que cuenta Twitter actualmente resulta excesivo para que los soporte a todos simultáneamente.
6. Twitter en la cuenta de cada usuario cuenta con una cronología de los seguidores de éste, resulta difícil encontrar respuesta a ciertos mensajes de algún usuario que seguimos, ya que se van almacenando los mensajes de todos nuestros seguidores.
7. La falta de una buena infraestructura de telecomunicaciones y de una educación fiscal, hace difícil el usar estas nuevas tecnologías de la información.
8. Es difícil tener datos precisos de realmente que tan efectivos son estos medios de información, ya que no podemos decir con precisión que millón 412 mil, 541 reproducciones de los videos de YouTube del canal del SATMX, hayan sido vistos por los contribuyentes una sola vez, y digamos que se ayudaron a un millón, 412mil, 541 contribuyentes.
9. Las amenazas de estafadores son constantes, ya que nadie nos garantiza que realmente qué la cuenta de Twitter sea la oficial. Y la utilicen para el robo de datos personales de los contribuyentes.
10. El excesivo uso de estas redes sociales de la Internet pueden resultar nocivas para la salud de los contribuyentes.

Conclusiones.

El SAT cuenta con un marco legal muy estructurado, sus funciones así como su misión, visión y sus objetivos están muy bien definidos para desempeñarse de una manera muy importante y significativa para la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en materia fiscal.

Las disposiciones fiscales tecnológicas con las que contaba el SAT, fueron de gran utilidad para poder dar una Solución Integral para la Administración Tributaria, que tomará en cuenta las nuevas tecnologías de comunicación y de información.

Los objetivos de la Solución Integral para la Administración, integra los aspectos humanos y tecnológicos para utilizar las nuevas tecnologías de la comunicación e información lo cual es ideal para considerar todos los aspectos posibles para crear una buena Solución que integre todos los aspectos posibles que sean de utilidad.

La Solución Integral para la Administración Tributaria surge para mejorar los servicios de información por medio de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información del Servicio de Administración Tributaria.

Con el nuevo reglamento interior del SAT se pretende institucionalizar a las tecnologías empleadas por el SAT para beneficio propio y del contribuyente ya que permitirá una interacción más directa.

Las Declaraciones Anuales de Impuestos, tanto de personas físicas como de personas morales, se han visto favorecidas gracias al uso del Internet, ya que en un año existió un incremento del 15%.

El Servicio de Administración Tributaria sabe a dónde hacer uso de la tecnología en la parte de la información para los contribuyentes, ya que la mayoría de los

usuarios de Twitter se encuentran en un rango de edad de entre 15 y 30 años que son las personas que más contribuyen.

La tecnología ha permitido tener nuevos medios de información, así como también ha permitido digitalizar las redes sociales para tener una interacción más grande y rápida con los usuarios de estas redes.

Las nuevas tecnologías de la información son fundamentales para que el gobierno o cualquier institución del gobierno puedan brindar información a los ciudadanos de manera constante.

Las nuevas tecnologías de la información son indispensables para crear un gobierno electrónico que garantice servicios y no solo información a los ciudadanos.

El Gobierno Electrónico es de suma importancia ya que permite el uso de éstas nuevas tecnologías de la información para modernizar ciertos procesos administrativos, para hacerlos más eficientes y eficaces.

El uso de las redes sociales de la Internet cada día son más importantes para la sociedad como una forma de comunicación.

Las nuevas redes sociales de la Internet permiten crear redes sociales muy grandes, ya que se puede seguir a las personas u organizaciones que sea de interés para los usuarios.

Con la masificación de dispositivos tecnológicos que cuentan con la posibilidad de conectarse a Internet se han incrementado el número de usuarios de las redes sociales de la Internet.

Gracias a las aplicaciones Web, como YouTube, Flickr y Twitter el SAT se puede mantener más informados a sus contribuyentes y garantizarles más y mejores servicios.

Las aplicaciones Web utilizadas por el SAT han representado una nueva forma de comunicación e información hacia los contribuyentes, ya que hay videos que explican cómo realizar procesos del SAT.

La página de Internet del SAT brinda servicios y complementa la información con aplicaciones web conocidas por los contribuyentes como son YouTube, Twitter y Flickr.

Las aplicaciones Web empleadas por el SAT, sirvieron de una manera fundamental para que los contribuyentes pudieran resolver sus dudas acerca de la declaración anual de impuestos 2009. Sin duda alguna, los más importantes en éste proceso fueron YouTube y Twitter.

Twitter es una forma sencilla y rápida de comunicarse con los seguidores con los que uno cuenta en su Twitter. Con tan solo 140 caracteres.

México ocupa un porcentaje considerable en el uso de Twitter, el ocupar con un 16% de tráfico diario en esta red social, la hace importante por el tipo de usuarios que la usan.

Twitter representa un medio de comunicación más directa y fácil con los contribuyentes, ya que al contar con un blog, Twitter, la información queda disponible para los usuarios que les sirva, así el contribuyente puede consultarla cuando tenga tiempo.

Twitter permite que la información sea pública y accesible a cualquier hora del día los 365 días del año.

El uso de Twitter por parte del SAT fue fundamental para la Declaración Anual de Impuestos de 2009, ya que las dudas de los contribuyentes eran resueltas casi en tiempo real.

Twitter representa una forma de manifestar las dudas de los contribuyentes y de los ciudadanos de una manera más accesible.

El hecho de que personas importantes, como Barack Obama, Hugo Chávez, Felipe Calderón, entre otros, usen de manera constante el Twitter para informar lo que hacen, ha hecho que Twitter tome importancia y credibilidad en el mundo.

Falta legislación electrónica en la parte fiscal, ya que el gobierno debe garantizar que los datos de los ciudadanos estarán seguros y que no serán usados para otros fines. Ésta no es sólo del Gobierno Mexicano sino en todos los países si tiene el mismo problema. Sin embargo, hay países que están más avanzados o que ya están tomando cartas en el asunto.

Es importante que no sólo el Gobierno canalice por sí sólo la legislación electrónica, ya que es muy amplio éste rubro. Las Organizaciones de la Sociedad Civil, el legislativo, instituciones educativas, sector privado así como ciudadanos son indispensables para poder formar una legislación electrónica segura.

ANEXOS

Funciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

- I.-** Proyectar y coordinar la planeación nacional del desarrollo y elaborar, con la participación de los grupos sociales interesados, el Plan Nacional correspondiente;
- II.-** Proyectar y calcular los ingresos de la Federación, del Departamento del Distrito Federal y de las entidades paraestatales, considerando las necesidades del gasto público federal, la utilización razonable del crédito público y la sanidad financiera de la administración pública federal;
- III.-** Estudiar y formular los proyectos de leyes y disposiciones fiscales y de las leyes de ingresos de la Federación y del Departamento del Distrito Federal;
- V.-** Manejar la deuda pública de la Federación y del Departamento del Distrito Federal;
- VI.-** Realizar o autorizar todas las operaciones en que se haga uso del crédito público;
- VII.-** Planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país que comprende al Banco Central, a la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito;
- VIII.-** Ejercer las atribuciones que le señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones y actividades auxiliares del crédito;
- IX.-** Determinar los criterios y montos globales de los estímulos fiscales, escuchando para ello a las dependencias responsables de los sectores correspondientes y administrar su aplicación en los casos en que lo competa a otra Secretaría;
- X.** Establecer y revisar los precios y tarifas de los bienes y servicios de la administración pública federal, o bien, las bases para fijarlos, escuchando a la Secretaría de Economía y con la participación de las dependencias que correspondan;
- XI.-** Cobrar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos y aprovechamientos federales en los términos de las leyes aplicables y vigilar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones fiscales;

- XII.-** Organizar y dirigir los servicios aduanales y de inspección, así como la Unidad de Apoyo para la Inspección Fiscal y Aduanera;
- XIII.-** Representar el interés de la Federación en controversias fiscales;
- XIV.-** Proyectar y calcular los egresos del Gobierno Federal y de la administración pública paraestatal, haciéndolos compatibles con la disponibilidad de recursos y en atención a las necesidades y políticas del desarrollo nacional;
- XV.** Formular el programa del gasto público federal y el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación y presentarlos a la consideración del Presidente de la República;
- XVI.** Normar, autorizar y evaluar los programas de inversión pública de la administración pública federal;
- XVII.** Llevar a cabo las tramitaciones y registros que requiera el control y la evaluación del ejercicio del gasto público federal y de los programas y presupuestos de egresos, así como presidir las instancias de coordinación que establezca el Ejecutivo Federal para dar seguimiento al gasto público y sus resultados;
- XVIII.-** Formular la Cuenta Anual de la Hacienda Pública Federal;
- XIX.** Coordinar, conjuntamente con la Secretaría de la Función Pública, la evaluación que permita conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales, así como concertar con las dependencias y entidades de la administración pública federal y validar los indicadores estratégicos, en los términos de las disposiciones aplicables;
- XX.-** Fijar los lineamientos que se deben seguir en la elaboración de la documentación necesaria para la formulación del Informe Presidencial e integrar dicha documentación;
- XXI.-** Opinar, previamente a su expedición, sobre los proyectos de normas y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y desincorporación de activos, servicios y ejecución de obras públicas de la Administración Pública Federal;

XXIII.- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia de planeación nacional, así como de programación, presupuestación, contabilidad y evaluación;

XXIV. Ejercer el control presupuestal de los servicios personales y establecer normas y lineamientos en materia de control del gasto en ese rubro, y

XXV.- Los demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos.

Atribuciones del Servicio de Administración Tributaria

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

II. Dirigir los servicios aduanales y de inspección, así como la Unidad de Apoyo para la Inspección Fiscal y Aduanera;

III. Representar el interés de la Federación en controversias fiscales;

IV. Determinar, liquidar y recaudar las contribuciones, aprovechamientos federales y sus accesorios cuando, conforme a los tratados internacionales de los que México sea parte, estas atribuciones deban ser ejercidas por las autoridades fiscales y aduaneras del orden federal;

V. Ejercer aquéllas que, en materia de coordinación fiscal, correspondan a la administración tributaria;

VI. Solicitar y proporcionar a otras instancias e instituciones públicas, nacionales o del extranjero, el acceso a la información necesaria para evitar la evasión o elusión fiscales, de conformidad con las leyes y tratados internacionales en materia fiscal y aduanera;

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

VIII. Participar en la negociación de los tratados internacionales que lleve a cabo el Ejecutivo Federal en las materias fiscal y aduanera, así como celebrar acuerdos interinstitucionales en el ámbito de su competencia;

IX. Proporcionar, bajo el principio de reciprocidad, la asistencia que le soliciten instancias supervisoras y reguladoras de otros países con las cuales se tengan firmados acuerdos o formen parte de convenciones internacionales de las que México sea parte, para lo cual, en ejercicio de sus facultades de vigilancia, podrá recabar respecto de los contribuyentes y terceros con ellos relacionados, la información y documentación que sea objeto de la solicitud.

X. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en las materias fiscal y aduanera;

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

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

XIII. Proponer, para aprobación superior, la política de administración tributaria y aduanera, y ejecutar las acciones para su aplicación. Se entenderá como política de administración tributaria y aduanera el conjunto de acciones dirigidas a recaudar eficientemente las contribuciones federales y los aprovechamientos que la legislación fiscal establece, así como combatir la evasión y elusión fiscales, ampliar la base de contribuyentes y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

XIV. Diseñar, administrar y operar la base de datos para el sistema de información fiscal y aduanera, proporcionando a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público los datos estadísticos suficientes que permitan elaborar de manera completa los informes que en materia de recaudación federal y fiscalización debe rendir el Ejecutivo Federal al Congreso de la Unión.

XV. Contribuir con datos oportunos, ciertos y verificables al diseño de la política tributaria.

XVI. Emitir las disposiciones de carácter general necesarias para el ejercicio eficaz de sus facultades, así como para la aplicación de las leyes, tratados y disposiciones que con base en ellas se expidan.

XVII. Emitir los marbetes y los precintos que los contribuyentes deban utilizar cuando las leyes fiscales los obliguen, y

XVIII. Las demás que sean necesarias para llevar a cabo las previstas en esta Ley, su reglamento interior y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Glosario del SAT.

- **Accesorios.** Son las multas y recargos cuando los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones fiscales. Éstas se convierten en Ingresos para el Gobierno.
- **Actividad Preponderante.** Es la actividad por la que el contribuyente obtiene la mayor cantidad de sus ingresos durante un ejercicio.
- **Actos de Fiscalización.** Son actos realizados por los órganos de la administración hacendaria que constatan el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- **Aprovechamientos.** Son los ingresos que percibe el Gobierno provenientes de financiamientos y de los que obtengan los organismos descentralizados y las empresas de participación estatal.
- **Asesor Fiscal.** Persona que da consejos y asesora que le ayuda al contribuyente a cumplir con sus obligaciones fiscales en el SAT.
- **Cédula de Identificación Fiscal (CIF).** Documento que expide la autoridad fiscal, en el que consta del nombre y el Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- **Certificado Digital.** Todo mensaje de datos u otro registro que confirme el vínculo entre el firmante y los datos para la creación de la firma electrónica avanzada.

- **Certificado de Sello Digital.** Son para uso exclusivo de Comprobantes Fiscales Digitales. Son expedidos por el SAT.
- **Ciclo de Administración Tributaria.** Es el conjunto de esfuerzos que constituyen el quehacer fundamental de la administración tributaria. Se desenvuelve alrededor de un marco jurídico establecido desde el mandato de Ley que el SAT recibe, respecto al cobro de un impuesto e incluye el registro e identificación de los contribuyentes, el ejercicio de sus obligaciones y derechos, las acciones para asegurar su cumplimiento y la administración interna de los recursos de la organización para el soporte de sus actividades sustantivas.
- **Clave de Identificación Electrónica Confidencial.** Sistema de identificación basado en el RFC y el NIP (número de identificación personal), utilizado para realizar declaraciones provisionales y declaraciones anuales.
- **Certificado Digital.** Los certificados digitales tienen como objetivo identificar al dueño de una firma electrónica avanzada. Estos certificados contienen información diversa acerca del firmante, servicios a los que este tiene acceso para utilizar su firma, la fecha de vigencia del certificado, la Agencia Certificadora que lo emitió, entre otras características.
- **Compensación.** Es el derecho que tiene el contribuyente de aplicar el saldo a favor de un pago efectuado anteriormente por el contribuyente contra el impuesto que pudiera tener a cargo, en caso de existir.
- **Condonar.** Perdonar una deuda o parte de ella a favor del deudor.
- **Contador Público Registrado (CPR).** Contadores Públicos que cuentan con un número de registro por parte del SAT para emitir dictámenes fiscales.
- **Contribuciones.** Es el ingreso fiscal que recibe la Federación por parte de las personas físicas y personas morales, aportando de esta forma el gasto público.
- **Contribuyente.** Toda persona obligada al pago de contribuciones.

- **Contribuyentes Activos Localizados.** Son aquellos causantes inscritos ante el Registro Federal de Contribuyentes que realizan actividades por las cuales obtienen un ingreso que los obliga a tributar y que han sido ubicados en su domicilio fiscal.
- **Declaración.** Es el documento oficial con el que un Contribuyente presenta información referente a sus operaciones efectuadas en un periodo determinado.
- **Deducciones personales.** Son los gastos que las personas físicas pueden disminuir de su ingreso acumulable en la Declaración Anual del ejercicio, como honorarios médicos, dentales y hospitalarios; gastos funerales y donativos, entre otros.
- **Devolución de impuestos.** Reintegración que realizan las autoridades fiscales a los contribuyentes por la obtención de pagos indebidos o saldos a favor en sus declaraciones.
- **Domicilio fiscal.** Es el lugar fijado por el contribuyente dentro del territorio nacional para efectos tributarios.
- **Encriptar.** Es la acción de codificar información de tal forma que sólo quien conoce la estructura del código pueda descifrarlo. Para efectos de este proyecto, la información del certificado se codificará de tal manera que sólo las aplicaciones emitidas por el SAT podrán descifrarla.
- **Evasión fiscal.** Es toda acción u omisión parcial o total, tendiente a eludir, reducir o retardar el cumplimiento de la obligación tributaria.
- **Fiel.** Nombre con el cual se dio a conocer la Firma Electrónica Avanzada. Ambos términos se utilizan indistintamente.
- **Firma electrónica avanzada.** Conjunto de datos asociados a un mensaje, que permiten asegurar la identidad del contribuyente y la integridad (no modificación posterior) del mensaje. Además de contar con un certificado digital expedido por el SAT o por un prestador de servicios de certificación autorizado por Banco de México, esta firma tiene las cualidades de Reconocimiento por el marco legal, Fiabilidad técnica basada en

infraestructura de llave o clave pública, otorgando las garantías de Integridad, No repudio, Autenticidad y Confidencialidad.

- **Fiscalizar.** Acto mediante el cual la autoridad fiscal realiza inspección de los registros y actividades de la administración de una organización con el propósito de verificar el correcto pago de impuestos y, en su oportunidad, determinar los montos y sanciones a que tenga lugar al momento de identificar irregularidades.
- **Homoclave.** Son los tres últimos caracteres alfanuméricos de cualquier RFC, los cuales evitan duplicidad de información de los contribuyentes, por lo que proporciona una identidad única e irrepetible al contribuyente.
- **Impuesto.** Cargo exigible por el fisco sobre los ingresos, bienes y consumo de una persona física o moral.
- **Infraestructura Extendida de Seguridad (IES),** es un sistema diseñado y administrado por Banco de México, con el propósito de fortalecer la seguridad de la información que se transmite tanto en los sistemas de pago como entre el sistema financiero mexicano y el instituto central. La IES está basada en el uso de firmas electrónicas mediante la aplicación de algoritmos criptográficos para garantizar la confidencialidad e integridad de la información que se transmite, y a su vez, acreditar la identidad del remitente.
- **Ley de Ingresos de la Federación.** Norma que establece anualmente los ingresos del Gobierno Federal que deberán recaudarse por concepto de impuestos, derechos, productos y aprovechamientos, sus accesorios, emisión de bonos y empréstitos.
- **Mora.** Es la deuda que se genera por el retardo en el cumplimiento de la obligación tributaria. No se asume como retardo en el cumplimiento, el causado por hecho fortuito o por fuerza mayor.
- **Multa fiscal.** Es la sanción al incumplimiento de las disposiciones fiscales.
- **Notificación.** Es el acto administrativo por el cual se da a conocer formalmente al contribuyente una situación o hecho relacionado con la obligación tributaria.

- **Padrón de Contribuyentes.** Es un instrumento público en el que se encuentran inscritos los contribuyentes y que tiene el propósito de mantener un control y seguimiento adecuado de sus obligaciones fiscales.
- **Pérdida fiscal.** Se entenderá por pérdida fiscal, la diferencia entre los ingresos obtenidos en el ejercicio y los gastos deducibles, cuando el monto de estos últimos sea mayor que los ingresos.
- **Persona física.** Aquella que presta sus servicios de manera dependiente o independiente o bien, desarrolla alguna actividad empresarial.
- **Persona moral.** Conjunto de personas físicas, agrupadas con un fin lícito.
- **Plataforma (o Solución Integral).** Proyecto que permitirá integrar los procesos de las unidades administrativas del SAT para mejorar los servicios que ofrece al contribuyente.
- **Productos.** Son las contraprestaciones por los servicios que preste el Estado en sus funciones de derecho privado, así como por el uso, aprovechamiento o enajenación de bienes del dominio privado.
- **Reanudación de actividades.** Es cuando el contribuyente vuelve a estar obligado a presentar alguna de las declaraciones periódicas, es decir, vuelve a estar "activo" en el Registro Federal de Contribuyentes.
- **Recaudación fiscal.** Proceso por el cual la autoridad fiscal cobra las contribuciones a los contribuyentes.
- **Registro Federal de Contribuyentes (RFC).** Es el que incluye información sobre el domicilio fiscal, obligaciones y declaraciones registradas de toda persona física o moral, que conforme a las leyes vigentes sea contribuyente y/o responsable del pago de contribuciones. La información contenida es confidencial.
- **Requerimiento.** Es la solicitud por escrito de la autoridad fiscal a los contribuyentes para verificar el correcto cumplimiento de sus obligaciones.
- **Salario (sueldo).** Es la remuneración que paga el patrón al trabajador por su trabajo.
- **Saldo a favor.** Es cuando el monto del impuesto que se calcula al final del periodo es menor al total de los pagos a cuenta (retenciones o pagos

provisionales), lo que resulta en una cantidad por la que el contribuyente puede solicitar devolución.

- **Sello Digital** (Trámites Electrónicos ante el SAT). Cuando los contribuyentes remitan un documento digital a las autoridades fiscales, recibirán el acuse de recibo que contenga el sello digital. El sello digital es el mensaje electrónico que acredita que un documento digital fue recibido por la autoridad correspondiente y estará sujeto a la misma regulación aplicable al uso de una firma electrónica avanzada. En este caso, el sello digital identificará a la dependencia que recibió el documento y se presumirá, salvo prueba en contrario, que el documento digital fue recibido en la hora y fecha que se consignen en el acuse de recibo mencionado.
- **Sistema electrónico contable.** Es un mecanismo electrónico por medio del cual el contribuyente lleva un registro del tipo, monto y fecha de sus operaciones para poder comprobar sus ingresos o egresos así como también lleva un inventario de sus activos y pasivos.
- **Sistema Integral de Comprobantes Fiscales (SICOFI).** Este sistema se encarga de asignar folios y series en su caso, así como de recibir informes mensuales de utilización de folios emitidos por parte de aquellos contribuyentes que optaron por emitir comprobantes fiscales digitales.
- **Solicitud de Certificados Digitales (SOLCEDI).** La aplicación de Solicitud del Certificado Digital (SOLCEDI) es utilizada para que el Contribuyente (Persona Moral o Física) pueda generar un archivo de requerimiento, con el cual realizará el proceso para obtener un Certificado Digital que ocupará en sus movimientos de tipo fiscal.
- **Suspensión de actividades.** Es cuando el contribuyente interrumpe las actividades por las cuales está obligado a presentar declaraciones.
- **Tarjeta tributaria (TT).** Se utiliza para efectuar declaraciones electrónicas por ventanilla bancaria o en el SAT y contiene los datos de identificación fiscal del contribuyente.

- **Visita domiciliaria.** Procedimiento mediante el cual las autoridades fiscales dentro de sus facultades de comprobación, verifican a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Bibliografía

- Valdes, Luigi. La Re-evolución empresarial del siglo XXI. Grupo Editorial Norma. México 2002 pp. 532
- Serra, Rojas Andrés. Diccionario de Ciencia Política. Facultad de Derecho. UNAM/FCE 2001 México 2001 pp. 695
- Gutiérrez Aragón, Raquel y Ramos Verástegui, Rosa María. Esquema Fundamental del Derecho Mexicano. Editorial Porrúa. México 2002 pp. 280
- Ayala Espino, José. Economía del Sector Público Mexicano. Grupo Editorial Esfinge, México, 2001, pp. 815
- Fleitman, Jack. Negocios Exitosos, Edit. McGraw Hill, México 2000, pp. 375
- Dabas Elina Nora. Red de redes: Las prácticas de la intervención en redes sociales. Editorial Paidós, Buenos Aires/México 1993, pp. 175
- Druetta, Delia Covi. Educar en la era de las redes: una mirada desde la comunicación, UNAM/FCPyS, México, 2006, pág. 195
- Jorge Bustamante, Jesús Lechuga. Reflexiones acerca de la era de la información, UAM Unidad Azcapotzalco, División de Ciencias Sociales y Humanidades, México, 2005, pág. 215
- Yus, Francisco. Virtualidades reales: nuevas formas de comunidad en la era de Internet. Publicaciones de la Universidad de Alicante, España, 2007, pp. 251
- Hernández Rodríguez, Jesús. El SAT, 2007: conozca las nuevas formas de fiscalización de los contribuyentes, SAT 2007 Datos de Publicación, México 2007, pp. 115
- Musgrave, Richard. Teoría de la Hacienda Pública. Editorial Aguilar, España 1968, pp. 668
- Liberman Shkolnikoff, Sofía. Análisis de Redes Sociales [recurso electrónico] UNAM, México, 1995, pp. 172
- Rosas Figueroa, Ancieto. Teoría General de las Finanzas Públicas y el caso de México. UNAM, México, 1962, pp.304

- Flores Zavala, Ernesto. Elementos de las Finanzas Públicas mexicanas: los Impuestos. Porrúa, México, 1963, pp. 407
- Arriaga Conchas, Enrique. Finanzas Públicas de México. IPN, México, 1992, pp. 233
- Servín, Armando. Evolución Técnica del Sistema Impositivo Federal Mexicano, Fondo de Cultura Económica, México, 1942, pp. 32
- Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Selecciones del Reader's Digest, México-NuevaYork, 2001, pp. 4100
- Revista IAPEM No. 52 IAPEM, México 2002, pp. 332

Webgrafia

- Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, [en línea] México, 17 de junio de 2009, Dirección URL: <http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153.pdf>
- Servicio de Administración Tributaria; Transparencia, [en línea] México, 17 de junio de 2005, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/transparencia/51_910.html
- Secretaria de la Función Pública; Ley Orgánica de la Administración Pública Federal [en línea] México, 17 de junio de 2009, Dirección URL: <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/loapf2000.htm#t2cp1>
- Diario Oficial de la Federación; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, México, 30 de marzo de 2007, Dirección URL: http://www.coneval.gob.mx/contenido/eval_mon/361.pdf
- Servicio de Administración Tributaria; Quiénes somos, México, 19 de julio de 2009, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_6803.html
- Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Ley del Servicio de Administración Tributaria [en línea] México, 6 de mayo de 2009, Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/93.pdf>

- Servicio de Administración Tributaria; ¿Por qué pagar impuestos?, [en línea] México, 1 de diciembre de 2009, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/6_880.html
- Foro Generaciones Interactivas; Hablemos de Redes Sociales [en línea] España, 25 de octubre de 2009, Dirección URL: <http://www.generacionesinteractivas.org/?p=1553>
- Twitter; La mejor manera de descubrir lo que está pasando en tu mundo, [en línea] México, junio de 2010, Dirección URL: <http://twitter.com>
- Wikipedia; Red Social, [en línea] España, 4 de octubre de 2010, Dirección URL: http://es.wikipedia.org/wiki/Redes_sociales
- Vicente Corona; Diccionario de definiciones para entender la Web 2.0, [en línea] 24 de septiembre de 2009, Dirección URL: <http://gobiernosociedadempresa20.blogspot.com/2009/09/web-20-diccionario.html>
- Pablo F. Burgueño; Clasificación de Redes Sociales, [en línea] España, 2 de marzo de 2009, Dirección URL: <http://www.pabloburgueno.com/2009/03/clasificacion-de-redes-sociales/>
- Sergio Monge; Redes Sociales: ¿Qué son y cuáles son los referentes? [en línea] España, 11 de marzo de 2008, Dirección URL: <http://www.tallerd3.com/archives/1506>
- Misrespuestas.com; ¿Qué es WiFi? [en línea] México, 2005-2010, Dirección URL: <http://www.misrespuestas.com/que-es-wifi.html>
- Servicio de Administración Tributaria; Apoyo del IMCP a la Solución Integral del SAT, [en línea] México, 9 de octubre de 2006, Dirección URL: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_8697.html
- Juan Diego Polo; ¿Qué es Twitter? [en línea] España, 12 de noviembre de 2009, Dirección URL: <http://www.whatsnew.com/2009/11/12/%C2%BFque-es-twitter/>

- Fernando Tellado; Twitter, Twitter, Twitter - ¿Qué es eso de Twitter? [en línea] 15 de agosto de 2008, Dirección URL: <http://ciberprensa.com/twitter-twitter-twitter-%C2%BFque-es-eso-de-twitter/>
- Computación Aplicada al Desarrollo; Historia de Twitter [en línea] México, 2010, Dirección URL: http://www.cad.com.mx/historia_de_twitter.htm
- Wikipedia; Blog [en línea] España, 5 de octubre de 2009, Dirección URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Blog>
- Gobernación del Departamento Autónomo de Tarija; Gobierno Electrónico, Bolivia, 25 de octubre de 2008, Dirección URL: http://www.e-tarija.gob.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=17
- Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN; Gobierno Electrónico [en línea] México, 4 de noviembre de 2009, Dirección URL: <http://cinvestav.mx/Portals/0/cgsca/E-Gobierno.pdf>
- Del Álamo Oscar, “Sistemas de Seguridad Informática en la Sociedad de la Información”, [en línea], AR: Revista de Derecho Informático, No. 046, mayo del 2002, Dirección URL: <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1536>
- Laura Villafuerte, “No hay en México legislación de Internet por falta de conocimiento” [en línea] México, Crónica.com.mx, 10 de marzo de 2009, Dirección URL: http://www.cronica.com.mx/nota.php?id_notas=419427
- Cámara de Diputados en H. Congreso de la Unión; Código Fiscal de la Federación [en línea] México, 7 de diciembre de 2009, Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf>
- Academia de Ingeniería; La tecnología como habilitador de cambio en las instituciones: Caso SAT [en línea] México, Abril de 2008, Dirección URL: http://www.ai.org.mx/archivos/coloquios/4/Modernizacion_Tecnologica_de_admin/Modernizacion%20Tecnologica%20de%20la%20Administracion%20Tributaria_presentacion.pdf
- Flores-Garibay; “Nuevo Reglamento Interior del SAT” [en línea] México, Revista Seguridad y crecimiento patrimonial, Edición: septiembre de 2008

Dirección URL: <http://www.fgrevista.com.mx/revista-detalle.asp?IDArticulo=168>

- Wikipedia; Aplicación Web [en línea] España, 15 de mayo de 2010, Dirección URL: http://es.wikipedia.org/wiki/Aplicación_web
- Servicio de Administración Tributaria; SAT, [en línea] México, 29 de octubre de 2008, Dirección URL: <http://youtube.com/user/satmx#p/u>
- Wikipedia; Flickr [en línea] España, 15 de mayo de 2010, Dirección URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Flickr>
- Servicio de Administración Tributaria; @SATMX, [en línea] México, 2010, Dirección URL: <http://twitter.com/SATMX>
- Notimex; “Recurren contribuyentes a YouTube y Twitter para hacer la Declaración Anual, [en línea] México, 6 de abril de 2010, Dirección URL: http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201004062040_TRM_78878142