



Catálogo Digital de Trámites y Servicios SATEG

Dirección de Servicios al Contribuyente

Descripción de la Buena Práctica

En 2025, la Dirección de Servicios al Contribuyente (DSC) del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG) implementó de manera innovadora el Catálogo Digital de Trámites y Servicios, disponible en <https://sateg.gob.mx/app/#/tramitesVehiculares>.

Este punto único y sustentable concentra trámites y servicios de las OSC en materia Vehicular, Registro Estatal de Contribuyentes, Bebidas Alcohólicas, Centros de Verificación, Casas de Empeño, Yonkes, Chatarreras y Recicladoras, incluyendo dípticos vehiculares.

Cada cédula integra requisitos, costos, fundamentos jurídicos y plazos de respuesta. Su formato digital optimiza los procesos internos, reduce el uso de papel y garantiza información confiable y accesible las 24 horas los 7 días de la semana (24/7), fortaleciendo la transparencia y modernización del SATEG.

¿Cuál es la situación que se ha revertido o potenciado con la Buena Práctica?

Antes de 2018, cada Oficina de Servicios al Contribuyente generaba su propio catálogo de trámites y servicios, lo que producía información deshomologada, desactualizada y con acceso limitado solo de manera presencial.

Entre 2018 y 2024, la DSC centralizó la elaboración e impresión de catálogos, pero los cambios normativos retrasaban su actualización y generaban altos costos de papel y duplicidad administrativa.

Esta situación evidenció la necesidad de contar con un modelo innovador y digital para difundir los trámites y servicios de SATEG, que integrara software, documentos técnicos y procedimientos automatizados, optimizando los procesos internos, ampliando el acceso ciudadano, mejorando la eficiencia operativa y promoviendo la sustentabilidad institucional.

Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena Práctica

1. Identificación de la necesidad de digitalizar el Catálogo reconociendo la oportunidad de innovar en procesos y mejorar la atención.
2. Definición de la solución digital y documentación de la iniciativa de desarrollo con requerimientos de funcionalidad y registro en Portal de Iniciativas de DGTIT.
3. Revisión y aprobación de iniciativa por DGTIT, diseño y desarrollo de catálogo digital por área de tecnología.



4. Prueba en ambiente de calidad, verificando el cumplimiento de requisitos, accesibilidad y experiencia del usuario.
5. Implementación del Catálogo Digital de Trámites y Servicios en ambiente productivo y SATEG realizó la carga de las cédulas de trámites y servicios actualizadas para la puesta en operación.
6. Difusión entre las OSC y promoción del uso del catálogo digital a la ciudadanía, aumentando cobertura y accesibilidad.
7. Evaluación mediante encuesta en línea, obteniendo información sobre percepción de usuarios, facilidad de uso, satisfacción y confianza en el servicio

Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

Su implementación generó beneficios significativos en eficiencia administrativa, transparencia y atención ciudadana.

Se logró homologar y centralizar la información de los trámites en las 47 Oficinas de Servicios al Contribuyente, asegurando que los contribuyentes accedan a datos verificados y actualizados.

La digitalización eliminó la necesidad de impresiones constantes, reduciendo costos y promoviendo la sustentabilidad ambiental.

Además, se mejoró el acceso ciudadano mediante la consulta en línea 24/7 desde cualquier dispositivo, fortaleciendo la equidad y la inclusión digital. La práctica también redujo los tiempos de atención, al permitir que los usuarios lleguen mejor informados, y fortaleció la confianza pública, al transparentar la información y proyectar al SATEG como una institución moderna, innovadora y orientada al servicio.

Recursos utilizados

Para la implementación, se emplearon recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura del propio SATEG, sin requerir inversión externa adicional.

Participaron especialistas de la Dirección de Servicios al Contribuyente, la Coordinación de Oficinas de Servicios al Contribuyente —mediante su área de Auditoría de Calidad en el Servicio y Monitoreo—, la Coordinación Técnica de Control Vehicular, y la diseñadora de los dípticos de la Dirección de Recaudación.

Asimismo, se contó con la colaboración técnica de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (DGTIT), perteneciente a la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, para el desarrollo e integración del sistema digital. Se utilizaron equipos, sistemas, servidores y la infraestructura tecnológica institucional, optimizando los recursos disponibles para garantizar eficiencia, seguridad y sustentabilidad.

Fortalezas de la Buena Práctica

Se destaca por su acceso simplificado y estructura homogénea, que facilita la consulta de información actualizada en un entorno digital confiable.

La práctica se consolidó gracias a la colaboración entre áreas técnicas y operativas del SATEG y el apoyo tecnológico de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, lo que permitió aprovechar al máximo los recursos institucionales existentes.

Su diseño favorece la eficiencia en la gestión, la reducción de procesos manuales y la sustentabilidad ambiental.

En conjunto, fortalece la atención al contribuyente y posiciona al SATEG como una institución moderna y orientada a la mejora constante.

Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

- Durante la implementación surgieron dificultades iniciales en la homologación de información entre las diferentes áreas y en la adaptación del personal al nuevo entorno digital.
- También fue necesario realizar ajustes técnicos y de navegación para garantizar un funcionamiento estable en distintos dispositivos.
- Una limitante identificada es que el acceso al catálogo depende de la conexión a internet, lo que restringe su consulta en zonas con baja cobertura.
- Estos retos impulsaron la creación de protocolos de validación y actualización más eficientes, así como una comunicación interna más fluida.
- El proceso dejó como aprendizaje la importancia de planificar integralmente los proyectos digitales, asegurando acompañamiento técnico y capacitación continua desde sus primeras etapas.

Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica

La implementación del catálogo digital transformó la atención al contribuyente al ofrecer información actualizada, clara y homologada, disponible 24/7 desde cualquier dispositivo con conexión a internet y en las 47 Oficinas de Servicios al Contribuyente.

A octubre de 2025 se aplicaron 239 encuestas: 49 % accedió mediante código QR, 65 % calificó su experiencia como fácil, 98 % consideró la información clara y 78 % otorgó calificación de 10, con promedio general de 9.8/10.

La práctica permitió reducir más del 80 % de los costos administrativos y del uso de papel, generando un ahorro directo de \$19,188 por cada lote de impresión eliminado (realizado al menos tres veces por año). Los usuarios pueden consultar trámites de forma autónoma, sin acudir a oficinas, lo que acorta tiempos, mejora la eficiencia y fortalece la imagen institucional del SATEG como una entidad moderna, sustentable y centrada en el ciudadano.

Contacto

C.P.C Jorge Eduardo Enriquez Arredondo;
Dirección de Servicios al Contribuyente;
jenriqueza@guanajuato.gob.mx; Tel. 472 151 07 00 Ext. 1891

Nombre de la Buena Práctica postulada: CATÁLOGO DIGITAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS SATEG

Centro de atención postulante: Dirección de Servicios al Contribuyente

Folio Asignado: 78

Observaciones en sus etapas de revisión:

1. Además de que la propuesta cumple con un alto porcentaje de los criterios que se evalúan, la iniciativa hace que los trámites sean más fáciles y rápidos, y asegura que la población confíe en su gobierno porque atiende bien, lo cual es uno de los objetivos no solo del Programa de Gobierno, sino de la Gobernanza, utilizando la tecnología para generar herramientas de uso al alcance de la mayoría de las personas.
2. Es buena opción para poder consultar los requisitos que nos solicitan para los diferentes trámites que se realizan en SATEG, solamente se tendría que verificar que estén actualizados al Catálogo de Trámites y Servicios donde se encuentran todos los trámites que puede consultar el ciudadano.
3. La propuesta puede adaptarse a otras instituciones para que tengan todo su catálogo de trámites y servicios, la mayoría cuenta con equipos de TI que pueden adaptar la herramienta. Este catálogo no debe sustituir al estatal.

Resultado:

En el marco de la Convocatoria de Buenas Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025, su propuesta fue analizada y evaluada por los integrantes del Comité de Selección con base en los criterios establecidos en la Convocatoria: innovación, impacto, y posibilidad de réplica: al respecto, obtuvo una valoración de 84.02 puntos, en escala del 0 al 100, encontrándose en la posición 9° del ranking de evaluaciones; sin embargo, de conformidad con lo acordado por el Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público, se decidió reconocer las propuestas que se posicionaron en los primeros 3 lugares.

Agradecemos su interés en participar en el reconocimiento de Buenas Prácticas. Tenemos la certeza de que la estrategia propuesta está encaminada a mejorar la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y a los objetivos de la Administración Pública y esperamos que continúe compartiendo con nosotros sus mejores acciones en la próxima Convocatoria.

Elaboró: Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales