



¡DeclaraFácil!

Sede Central del SATEG en Puerto Interior

Descripción de la Buena Práctica

El programa ¡DeclaraFácil! Es una facilidad administrativa que promueve el cumplimiento de las obligaciones fiscales estatales de los contribuyentes inscritos en el Régimen Simplificado de Confianza (RESICO).

A través de un sistema automatizado y con la autorización del contribuyente, la autoridad presenta de forma automática y mensual declaraciones de acuerdo con sus ingresos mensuales, reduciendo la carga administrativa y fomenta el cumplimiento oportuno.

Las declaraciones se envían directamente al celular del contribuyente por WhatsApp. Y este puede realizar el pago en más de 1,500 puntos autorizados, promoviendo la accesibilidad, eficiencia e innovación en la gestión tributaria estatal.

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

Previo a la implementación del programa ¡DeclaraFácil!, los contribuyentes inscritos en el RESICO enfrentaban diversas dificultades para cumplir con sus obligaciones fiscales estatales.

Los procesos de presentación de declaraciones resultaban complejos y requerían que los contribuyentes contaran con conocimientos técnicos o apoyo de un externo para presentar correctamente sus declaraciones.

Esto generaba omisiones, retrasos y un bajo cumplimiento oportuno, además de una carga administrativa significativa para el SATEG al tener que realizar acciones de cobro y seguimiento para los contribuyentes omisos.

Con la implementación de ¡DeclaraFácil!, se revirtió esta situación mediante la automatización y simplificación del proceso para presentar declaraciones estatales. El programa permite al SATEG generar y enviar declaraciones personalizadas a los contribuyentes que previamente han autorizado su participación, reduciendo errores y fomentando una cultura de cumplimiento voluntario.

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

En primera instancia, se identificó la necesidad de los pequeños contribuyentes de contar con un mecanismo que facilitara el cumplimiento de sus obligaciones fiscales mediante apoyo para la presentación de sus declaraciones mensuales.



Posteriormente, fue necesario fortalecer el marco normativo del SATEG para otorgar certeza y sustento legal al Programa. Se elaboró un Acuerdo de Inscripción en el que se establecen los términos y condiciones del mismo.

Con esto, se realizaron acciones en campo para invitar e inscribir a los contribuyentes, habilitando un módulo interno de registro en los sistemas del SATEG. Finalmente, se diseñó la automatización del proceso, programando y ejecutando la presentación masiva de declaraciones y el envío automatizado mensual, permitiendo pagos ágiles y seguros. Como parte de la mejora continua, se aplican encuestas de calidad a los contribuyentes para evaluar la atención y satisfacción, identificando oportunidades de optimización.

Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

El programa ¡DeclaraFácil! ha generado beneficios directos y tangibles para los contribuyentes, al simplificar y automatizar la presentación de declaraciones estatales, eliminando la necesidad de acudir a oficinas, hacer filas o solicitar citas.

Esto les permite cumplir con sus obligaciones fiscales sin interrumpir sus actividades comerciales ni incurrir en gastos adicionales, facilitando así un proceso ágil, accesible y sin intermediarios.

Asimismo, ha fortalecido la cultura contributiva, al ofrecer una herramienta práctica que incentiva el cumplimiento voluntario y la confianza en la autoridad fiscal. En el ámbito institucional, el SATEG ha optimizado recursos operativos, reducido cargas administrativas y fortalecido la recaudación de ingresos propios, impulsando la formalidad, la contribución al gasto público, lo que se traduce en un mejoramiento de los servicios públicos en beneficio de la ciudadanía.

Recursos utilizados

El origen de este Programa se ubica en la Dirección de Recaudación, la cual identificó la problemática constante para el cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales y optó por desarrollar esta facilidad.

La implementación del ¡DeclaraFácil! se sustentó en el aprovechamiento eficiente de recursos tecnológicos, humanos y operativos del SATEG, sin requerir incrementos presupuestales significativos.

Se empleó un sistema interno institucional para captura y registro de información para el personal de campo de la Coordinación de Promoción a la Formalidad y la colaboración del equipo de Programación Fiscal para la mensajería instantánea a través de WhatsApp al realizar la distribución de declaraciones.

Estas dos coordinaciones participaron en el diseño, automatización, pruebas y seguimiento del sistema, garantizando su correcta operación. Además, se contó con coordinación interáreas para asegurar la seguridad de la información, la atención al contribuyente y la mejora continua del proceso.

Fortalezas de la Buena Práctica

El Programa ¡DeclaraFácil! destaca por su innovación tecnológica y enfoque en la simplificación administrativa, al automatizar la presentación mensual de declaraciones para contribuyentes del Régimen Simplificado de Confianza.

El uso de aplicaciones de mensajería instantánea como lo es WhatsApp permite una comunicación directa y accesible para el ciudadano.

Asimismo, reduce significativamente la carga administrativa, fomenta el cumplimiento voluntario, y mejora la eficiencia operativa del SATEG. Su efectividad y resultados convierten esta buena práctica en un modelo replicable de innovación y mejora en la gestión fiscal estatal.

Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

Como aprendizaje, se identifica la limitante operativa en la distribución diaria de declaraciones a través de la aplicación WhatsApp, ya que esta plataforma establece un número máximo de envíos permitidos por día.

Esta situación implica programar la entrega de declaraciones en diferentes jornadas, sin afectar la atención al contribuyente ni la eficiencia del proceso.

Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica

Durante la fase inicial del Programa, en los primeros tres meses, ¡DeclaraFácil! logró resultados sobresalientes: la participación alcanzó a 810 contribuyentes, incrementando el cumplimiento fiscal del 15% al 75%.

El pago promedio mensual de los participantes se elevó de \$30 a \$200, mientras que la recaudación mensual pasó de \$24,300 a \$240,070, reflejando un avance significativo en eficiencia y confianza tributaria. Actualmente, el padrón de contribuyentes inscritos asciende a 1,945 con una recaudación acumulada de \$1,083,406.43, lo que consolida al Programa como una práctica de alto impacto en la mejora del cumplimiento y la modernización en la gestión fiscal estatal.

Contacto

Guillermo Eduardo Cisneros Gutiérrez;
Sede Central del SATEG en Puerto Interior;
gcisnerosg@guanajuato.gob.mx; Tel. 472 151 07 00 ext. 1810

Nombre de la Buena Práctica postulada: ¡DeclaraFácil!

Centro de atención postulante: SEDE CENTRAL DE SATEG EN PUERTO INTERIOR

Folio Asignado: 87

Observaciones en sus etapas de revisión:

1. se requiere evidencia de la percepción
2. La descripción expone avances relevantes mediante el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas que simplifican los procesos de declaración, aseguran la disponibilidad de la información y permiten un control más eficiente y ordenado de los contribuyentes.
3. Excelente práctica, y sobre todo tiene la ventaja de aminorar el tiempo de espera para los solicitantes, tener un título portable válido en todo el país.

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 85.77 puntos, en escala del 0 al 100, encontrándose en la posición 7° 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