

**ORIENTACIÓN CON OBLIGACIONES FISCALES**

SAT quiere un robot para atenderte mejor

MIGUEL ÁNGEL ENSÁSTIGUE

El asistente estará programado con IA para responder 9.4 millones de llamadas

El Servicio de Administración Tributaria quiere crear un nuevo chatbot que permita reforzar el canal de atención a los más de 70 millones de contribuyentes que pagan impuestos y así aumentar los ingresos del país.

La idea es construir una nueva plataforma que le permita al

organismo atender a más de 9.4 millones de llamadas o responder cerca de 2.8 millones de mensajes mediante un asistente virtual, programado con Inteligencia Artificial (IA). Todo en tiempo real.

Según una licitación publicada en el portal Compras MX, an-

tes Compranet, se trata de un servicio de herramientas, medios de contacto y canales de atención para la asistencia y orientación a los contribuyentes y usuarios para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

El aspecto del nuevo chatbot será diseñado por el SAT, mientras que la programación correrá a cargo de la empresa ganadora. Si el organismo decide programarlo por cuenta propia, la compañía adjudicada deberá

hacer las adecuaciones necesarias. Una vez puesto en marcha, estará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Se espera que este nuevo canal de atención esté conectado a todas las bases de datos del SAT, lo que permitirá el intercambio de información de manera instantánea para que todas las personas puedan pagar sus impuestos a tiempo. Será hasta el próximo 13 de noviembre cuando el SAT reciba ofertas. **Pág. 12**

**RESPUESTAS EN TIEMPO REAL**

El SAT atenderá a más contribuyentes con chatbot

MIGUEL ÁNGEL ENSÁSTIGUE

El asistente virtual estará programado con IA para atender 9.4 millones de llamadas y responder 2.8 millones de mensajes

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) quiere crear un nuevo chatbot que permita reforzar el canal de atención a los más de 70 millones de contribuyentes que pagan impuestos y así aumentar los ingresos del país.

La idea es construir una nueva plataforma que le permita al organismo atender a más de 9.4 millones de llamadas o responder cerca de 2.8 millones de mensajes mediante un asistente virtual, programado con Inteligencia Artificial (IA). Todo en tiempo real.

De acuerdo con una licitación publicada en el portal Compras MX, antes Compranet, se trata de un "servicio de herramientas, medios de contacto y canales de atención para la asistencia y

orientación a los contribuyentes y usuarios para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales".

El diseño del nuevo chatbot estará a cargo del equipo del SAT, mientras que la programación correrá a cargo de la empresa ganadora. Si el organismo decide programarlo por cuenta propia, la compañía adjudicada deberá hacer las adecuaciones necesarias. Una vez puesto en marcha, estará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Se espera que este nuevo canal de atención esté conectado a todas las bases de datos del SAT, lo que permitirá el intercambio de información de manera instantánea para que todas las personas puedan pagar sus impuestos a tiempo.

El anuncio, con clave de expediente



E-2025-00095689, está vigente y será hasta el próximo 13 de noviembre cuando el SAT reciba una serie de proposiciones, aunque hasta ahora hay por lo menos tres empresas interesadas en la licitación.

Desde el sexenio pasado, el SAT fue una de las principales instituciones federales encargadas de aumentar la recaudación del país. Lo primordial fue terminar con las condonaciones de impuestos y cobrar los adeudos de grandes contribuyentes.

Fue así que el SAT, entonces encabezado por Raquel Buenrostro, le ganó juicios fiscales a grandes empresas como BBVA México, Alsea, Walmart, América Móvil, FEMSA, mientras que otros como Grupo Salinas interpusieron amparos en tribunales administrativos.

A la par, el organismo comenzó a implementar el análisis de datos y otras herramientas tecnológicas para facilitar las declaraciones anuales o revisar la información detallada de cada contribuyente.

Seis años después y bajo el mando de Antonio Martínez Dag-nino, sigue la premisa de recaudar más ingresos y con mayor tecnología, esto pese a la advertencia de diversos analistas e instituciones financieras de hacer una reforma fiscal para aumentar los ingresos del país.

Desde su campaña presidencial, Claudia Sheinbaum Pardo aseguró que

la intención es tener un SAT más moderno y que la gente pague sus impuestos sin tantas complicaciones.

Así pues, junto a la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, se delineó una estrategia para facilitar la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC), obtener o renovar la e.firma, tener canales de atención remota, entre otros.

Al cierre de septiembre, según datos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), los ingresos presupuestarios del país ascendieron a más de 6.24 billones de pesos, de los cuales 4.6 billones de pesos provinieron del cobro de impuestos.

Esta estrategia de recaudación será reforzada con la nueva licitación del SAT con la creación del Canal Remoto de Servicios Tributarios 3 (CRST), definido como un “proyecto de atención y orientación en materia fiscal”.

A través de este medio los contribuyentes podrán quejarse o denunciar a los funcionarios del organismo, así como darle seguimiento a sus trámites, entre otras actividades como la atención de llamadas telefónicas o chats con un asistente físico.

De acuerdo con la convocatoria del fisco, desde este centro de contacto también se podrán enviar correos electrónicos, mensajes de texto o atender redes sociales para “garantizar” la experiencia de cada persona.

“Los agentes de atención tendrán una visión completa de las interaccio-



nes de los contribuyentes y usuarios, lo que les permite responder a las consultas de forma más eficiente y eficaz", detalla la publicación.

La creación de este centro integral de atención prevé la incorporación de pro-

gramas para personas con discapacidad visual, al igual que el equipo físico adecuado para que los trabajadores del SAT puedan desempeñar sus funciones sin complicaciones.

