

# Funcionalidades Citas - SAT

**Datos Personales**

Tipo de Contribuyente:  
-- Seleccionar --

Nombre de quien recibirá el servicio:  
[ ]

RFC del Contribuyente:  
[ ]

Régimen Fiscal:  
-- Seleccionar --

Correo Electrónico:  
[ ]

Teléfono de casa u oficina:  
[ ]

Teléfono Celular:  
[ ]

**Estos datos son obligatorios.**

**Seleccione Fecha y Hora**

septiembre de 2010

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Amplia disponibilidad (Green)  
Poca disponibilidad (Yellow)  
Citas ocupadas (Red)  
Este día no hay citas (Grey)  
Días Transcurridos (Dark Grey)

Módulo: Chihuahua/Chihuahua  
Servicio: Devoluciones y Compensaciones

Fecha Seleccionada: [NINGUNA]  
Seleccione un horario: [Ninguno]

Cancelar Anterior Solicitar Cita

23 de diciembre de 2010



SHCP

GOBIERNO FEDERAL

MÉXICO 2010



---

## I. Nuevo Sistema de Citas

Antecedentes

Nuevo Sistema de Citas

Flujo del nuevo sistema de citas

Solicitud de citas

Confirmación de citas

Cancelación Automática

Candado Rígido

Beneficios

¡ No tiene por qué esperar!

---

## Problemáticas identificadas en el sistema anterior:

La vulnerabilidad del esquema anterior de citas, permitió el mal uso por parte de algunos usuarios, provocando principalmente:

- Saturación de agendas.
- Altos porcentajes de abandono.
- Acaparamiento de citas.
- Incremento de quejas por falta de citas.
- Venta de citas.

## Anterior Sistema de Citas

The screenshot shows the 'Sistema de Citas de Atención al Contribuyente - Versión 2.6' interface. It features a blue header with the text 'BIENVENIDO AL SISTEMA DE CITAS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE'. Below this, it identifies the 'Servicio de Administración Tributaria' and the 'Control de Citas' section. A warning icon is present next to the text 'Citas para Grandes Contribuyentes: Devoluciones y compensaciones: acceda al Distrito Federal, módulo de Grandes Contribuyentes. Sólo avisos de compensación: acceda a módulos de Monterrey, Guadalajara, Veracruz, Hermosillo y Celaya.' A dropdown menu is open, showing a list of states: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, and Coahuila. At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Consultar o Cancelar Citas' and 'Continuar >>'. A footer note states: 'El SAT pone a su disposición citas para los siguientes servicios: Orientación Fiscal, Declaraciones, Devoluciones y Compensaciones e Inscripción y Avisos al RFC. Las citas para obtener la Firma Electrónica (FEEL) se reservan por teléfono al 01 800 46 36 728'.

# Nuevo Sistema de Citas

Con el propósito de brindar una atención inmediata y oportuna, se desarrolló un nuevo Sistema de Citas que **permitirá minimizar las malas prácticas identificadas**, así como **mantener mayor disponibilidad** en las agendas de los servicios críticos a través de un **esquema de confirmación y aplicación de candados**.



SISTEMA DE CITAS

Imprimir

Compartir por Facebook

Twitter 78

## ¡No tiene por qué esperar!

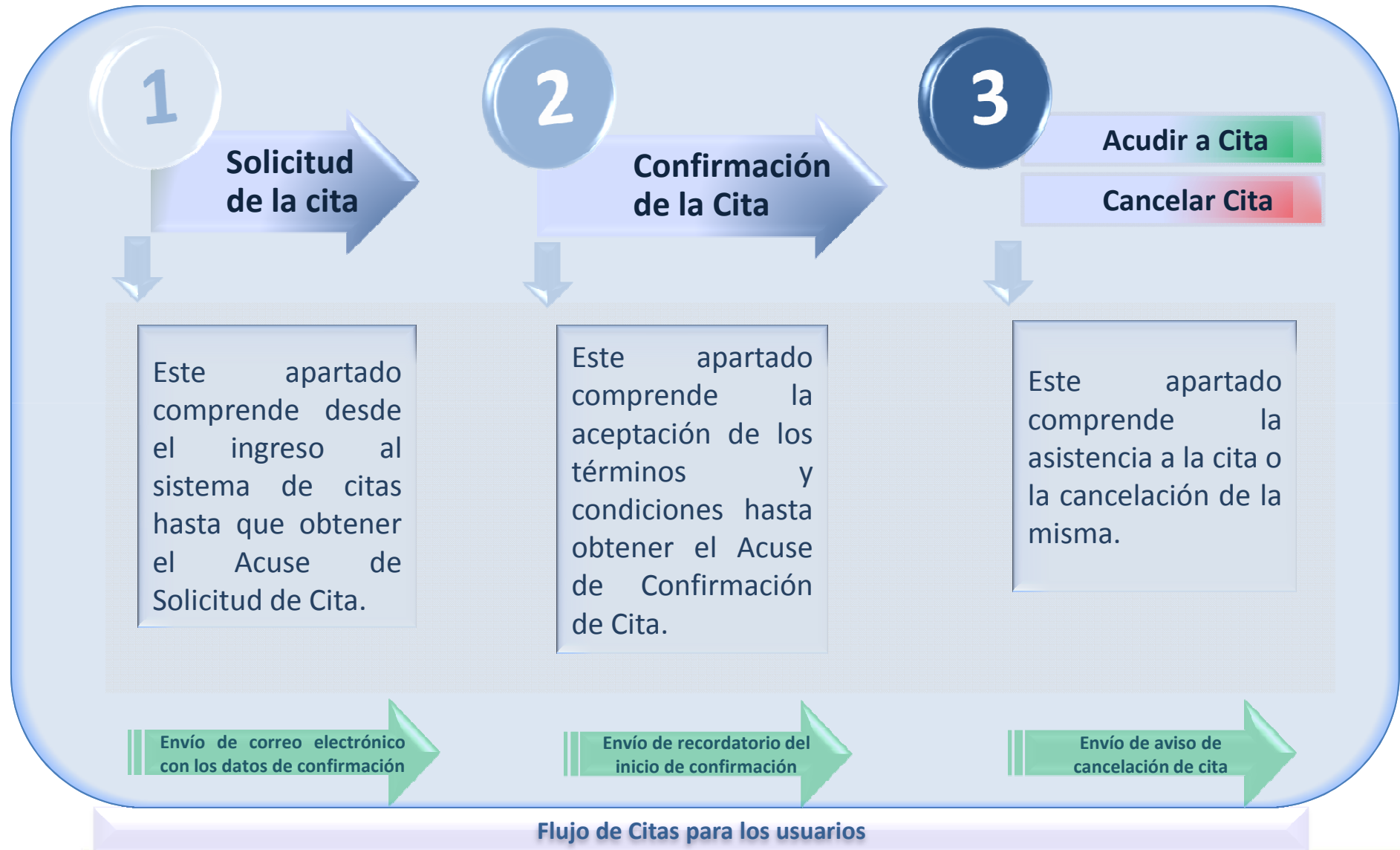
Para acudir a una oficina del SAT solicite su cita.

- Servicios con y sin cita
- Información general
- Preguntas frecuentes
- Registrar una cita

YouTube Ver video

Cumplir nos beneficia a todos

# Flujo Sistema de Citas



# Solicitud de Cita

1. Para solicitar una cita, se debe ingresar a la opción Registrar Cita, que se encuentra en el portada inicial de nuevo sistema de citas.
2. Desde el mensaje de bienvenida se informa a los usuarios los datos obligatorias para realizar la solicitud de cita, así como la advertencia de la importancia de la confirmación.

“ Para registrar su cita deberá tener a la mano su RFC (excepto para citas de orientación o inscripción), correo electrónico y teléfono; la cita deberá ser confirmada siguiendo las instrucciones del sistema, **esta confirmación es indispensable para concluir su solicitud y obtener su cita.** “

The screenshot shows the SAT website's appointment request interface. At the top, there is a header with the SAT logo (Servicio de Administración Tributaria) on the left and the SHCP logo on the right. Below the header, the URL [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx) is displayed. The main content area is divided into two columns: 'Información' and 'Control de Citas'. The 'Información' column contains a welcome message and instructions for users, including a red dashed box highlighting the requirement for confirmation. The 'Control de Citas' column contains a 'Registrar Cita' button, a 'Número de Cita' input field, a 'Número de Confirmación' input field, and a 'Consultar / Cancelar cita' button.

**Información**

Servicio de Administración Tributaria

Bienvenido al sistema de citas.

El SAT ofrece a usted este servicio con el objeto de brindarle la atención con un mínimo de espera para ser atendido.

Para registrar su cita deberá tener a la mano su RFC (excepto para citas de orientación o inscripción), correo electrónico y teléfono; la cita deberá ser confirmada siguiendo las instrucciones del sistema, **esta confirmación es indispensable para concluir su solicitud y obtener su cita.**

Le recordamos que usted puede presentar diversos trámites por internet sin que tenga que acudir a nuestras oficinas, por ejemplo: avisos al RFC, declaraciones informativas, aclaraciones, compensaciones, renovación de FIEL, etc., accediendo a través de la Oficina Virtual y/o Mi Portal; asimismo le sugerimos consultar el Catálogo de Trámites en la página del SAT: [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx), para verificar y confirmar que cuenta con los requisitos para realizar su trámite.

Cumplir nos beneficia a todos.

**Control de Citas**

Si desea solicitar una cita

Registrar Cita

Si desea consultar o cancelar una cita

Número de Cita.

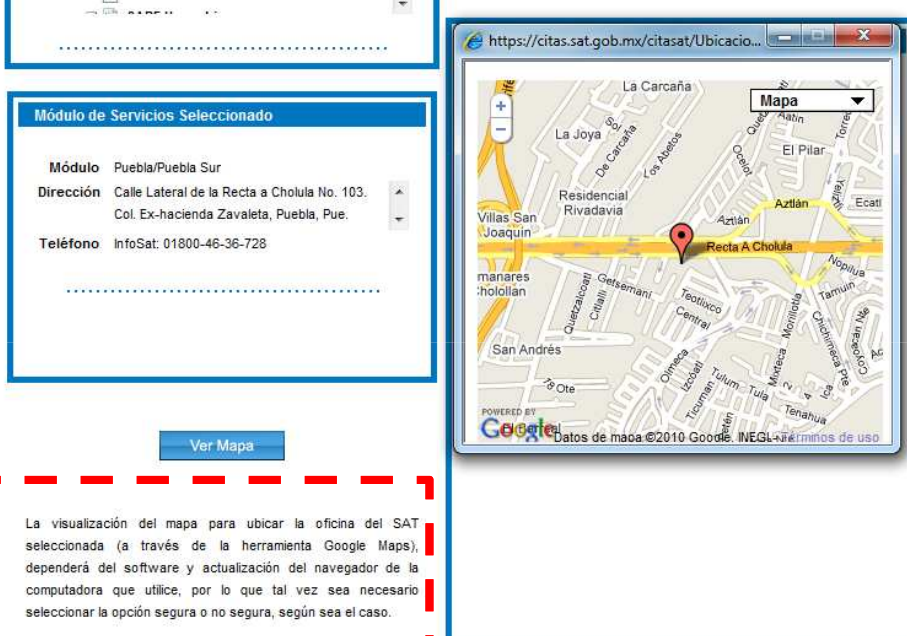
Número de Confirmación.

Consultar / Cancelar cita

# Solicitud de Cita

- 3. Mapa de ubicación de los módulos.**  
Se incluyeron las coordenadas de ubicación de cada uno de los módulos, a fin de que los usuarios puedan localizar más fácilmente las oficinas del SAT.
- 4.** Derivado de los diferentes tipos de navegadores, se adicionó la siguiente leyenda para advertir al usuario sobre la selección de seguridad:

*La visualización del mapa para ubicar la oficina del SAT seleccionada (a través de la herramienta Google Maps), dependerá del software y actualización del navegador de la computadora que utilice, por lo que tal vez sea necesario seleccionar la opción segura o no segura, según sea el caso.*



The screenshot displays a web interface for requesting an appointment. On the left, a form titled 'Módulo de Servicios Seleccionado' shows the selected module as 'Puebla/Puebla Sur', the address as 'Calle Lateral de la Recta a Cholula No. 103, Col. Ex-hacienda Zavaleta, Puebla, Pue.', and the phone number as 'InfoSat: 01800-46-36-728'. Below the form is a 'Ver Mapa' button. On the right, a Google Maps window shows a street view of the location in Puebla, with a red pin marking the office. A red dashed box highlights a warning message: 'La visualización del mapa para ubicar la oficina del SAT seleccionada (a través de la herramienta Google Maps), dependerá del software y actualización del navegador de la computadora que utilice, por lo que tal vez sea necesario seleccionar la opción segura o no segura, según sea el caso.'



Candado de  
Identificación y  
datos de contacto

5. **Captura obligatoria del campo RFC del contribuyente.** Incluye la validación del campo RFC con el base de datos del Registro Federal de Contribuyentes. (Aplica para todos los servicios salvo Inscripción y Orientación).

**Captura obligatoria de campos Nombre, Teléfono de casa u oficina y correo electrónico.** Se realizarán validaciones considerando la clave lada y los dígitos de los teléfonos, así como los caracteres ingresados del correo electrónico.

**Datos Personales**

Tipo de Contribuyente:  
-- Seleccionar --

★ Nombre del contribuyente:

★ RFC del Contribuyente (con homoclave):

Régimen Fiscal:  
-- Seleccionar --

★ Correo Electrónico:

★ Teléfono de casa u oficina:

Teléfono Celular:

.....  
★ Estos datos son obligatorios.



# Solicitud de Cita



Candado de  
Identificación y  
datos de contacto

6. **Validación de fondo del RFC.** Los RFC's son validados por el sistema considerando el estatus que guardan en el padrón, impidiendo que los RFC's de marcación **CANCELADO** puedan solicitar citas. Esta validación se realiza después de capturar el código captcha.

### Datos Personales

Tipo de Contribuyente:

Nombre del contribuyente:

RFC del Contribuyente (con homoclave):

Régimen Fiscal:

Correo Electrónico:

Teléfono de casa u oficina:

Teléfono Celular:

.....

Estos datos son obligatorios.

# Solicitud de Cita

7. **Generación de acuse de solicitud de cita.** Se emitirá un primer acuse en formato web y PDF, que avalará solamente la solicitud de la cita y servirá para informar al usuario que debe realizar la confirmación en el periodo y horario señalado en su acuse, **ni antes ni después.**



Solicitud de citas

Solicitud de Cita.

---

**ACUSE DE SOLICITUD DE CITA**

Servicio de Administración Tributaria  
Oficina del SAT  
Distrito Federal/Sur del DF  
Av. San Lorenzo No. 252, Col. Bosque Residencial del Sur, Delegación Xochimilco, México, D.F. Entre San Lorenzo y Majuelos. C.P. 16010.

**MARU CANO**  
RFC: paq051102b7  
Servicio Solicitado: Declaraciones  
Fecha de la cita: Viernes, 12 de Noviembre de 2010.  
Horario de la cita: 12:30 p.m.

Estimado: MARU CANO

Su solicitud de cita ha sido registrada exitosamente. Favor de confirmar su asistencia dentro del siguiente periodo para hacer efectiva su cita.

Inicio: 12/11/2010 12:22 p.m.  
Final: 12/11/2010 12:30 p.m.

La dirección de acceso para confirmar esta cita le llegará a su correo electrónico en breve. Si no recibe la notificación por correo, por favor ingrese a la siguiente dirección:

<https://citas.sat.gob.mx/citasat/C.aspx?Q=d5550gtGdcJUEhs3CEnYDQ-->

En caso de **NO** confirmar su asistencia en el periodo señalado, se procederá a cancelar su solicitud para asignarla a otro contribuyente.

Le sugerimos que conserve la dirección electrónica proporcionada en el presente acuse, ya que le servirá para confirmar su cita.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los Lineamientos de Protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones fiscales y legales sobre la confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a la Administración Local de Servicios al Contribuyente de su preferencia y/o a través de la dirección <http://www.sat.gob.mx>.

Imprimir Guardar Acuse Salir

# Confirmación de Cita

1. **Envío de 2 correos electrónicos como recordatorio para confirmar la cita.** Se enviará un primer correo electrónico con la liga específica al sistema de citas para realizar la confirmación. El segundo correo solo aplicará a todas las citas que se soliciten con más de 48 hrs de anticipación al inicio de la misma y fungirá como recordatorio para confirmarla a partir de ese momento.



Confirmación  
de citas

## Aviso de Confirmación de cita SAT.

Servicio de Citas SAT Agregar a contactos  
Para marquezmaru@hotmail.com

Volver a mensajes

03/09/2010  
Responder

Hemos agregado este remitente a tu lista segura. De esta forma, siempre podrás ver lo que te ha enviado.

Estimado(a) MARIA EUGENIA MARQUEZ CAMO:

El Servicio de Administración Tributaria (SAT), le recuerda que la cita que solicitó para el día 03 de septiembre a las 08:30 a.m., debe ser confirmada en el siguiente periodo:

Inicio: 02/09/2010 10:37 p.m.  
Final: 03/09/2010 04:37 a.m.

Dicha confirmación deberá realizarla ingresando a la siguiente dirección:  
[https://citas.sat.gob.mx/citaset/C.aspx?Q=01CwX8fLNvrimS01zf\\_Uqg--](https://citas.sat.gob.mx/citaset/C.aspx?Q=01CwX8fLNvrimS01zf_Uqg--)

En caso de no confirmar su solicitud de cita en el periodo establecido, se reasignará a otro contribuyente.

"Cumplir nos beneficia a todos"

De: Servicio de Citas SAT (citas@sat.gob.mx) Enviado el: lunes 13/09/2010 02:46 p.m.  
Para: María Eugenia Hernández Guzmán  
CC:  
Asunto: Aviso de Cancelación Automática.

Estimado (Nombre del usuario):

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) le recuerda que a partir de este momento y hasta el día de mes a las 0X:00 hrs, podrá realizar la confirmación de la cita que solicitó para el día xx de xxx a las xxx hrs, en el servicio de xxxxxxxxx, que se proporcionará en la Oficina del SAT xxxxxxxxx.

Dicha confirmación deberá realizarla ingresando a la siguiente dirección:

<http://citas.sat.gob.mx/?citaX=1425635874598563214>

En caso de no confirmar su solicitud de cita en el periodo establecido, esta será reasignada a otro contribuyente.

"Cumplir nos beneficia a todos"

# Confirmación de Cita



## Confirmación de citas

2. **Confirmación inmediata para citas solicitadas con 48 horas de anticipación.** Para las citas que se soliciten con 48 horas de anticipación no es necesario esperar el correo electrónico, ya que la confirmación se puede realizar de forma inmediata ingresando a la dirección contenida en el acuse de solicitud.

Solicitud de Cita.

**ACUSE DE SOLICITUD DE CITA**

Servicio de Administración Tributaria  
Oficina del SAT  
Distrito Federal/Sur del DF  
Av. San Lorenzo No. 252, Col. Bosque Residencial del Sur, Delegación Xochimilco, México, D.F. Entre San Lorenzo y Majuelos. C.P. 16010.

**MARU CANO**  
RFC: paq0851162b7  
Servicio Solicitado: Declaraciones  
Fecha de la cita: Viernes, 12 de Noviembre de 2010.  
Horario de la cita: 12:30 p.m.

Estimado: MARU CANO  
Su solicitud de cita ha sido registrada exitosamente. Favor de confirmar su asistencia dentro del siguiente periodo para hacer efectiva su cita.  
Inicio: 12/11/2010 12:22 p.m.  
Final: 12/11/2010 12:30 p.m.

La dirección de acceso para confirmar esta cita le llegará a su correo electrónico en breve. Si no recibe la notificación por correo, por favor ingrese a la siguiente dirección:

<https://citas.sat.gob.mx/oriaasat/c.aspx?Q=d5896fGdcJUEhs3CEnYDQ-->

En caso de **NO** confirmar su asistencia en el periodo señalado, se procederá a cancelar su solicitud para asignarla a otro contribuyente.

Le sugerimos que conserve la dirección electrónica proporcionada en el presente acuse, ya que le servirá para confirmar su cita.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los Lineamientos de Protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones fiscales y legales sobre la confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a la Administración Local de Servicios al Contribuyente de su preferencia y/o a través de la dirección <http://www.sat.gob.mx>.

Imprimir Guardar Acuse Salir

# Confirmación de Cita

3. **Acuse de Confirmación.** Una vez confirmada la cita, se solicitará la aceptación de Términos y Condiciones y se emitirá el acuse final asignándole al usuario el número de cita y el número de confirmación.



Confirmación  
de citas

Las citas son un servicio gratuito que el SAT pone a su disposición para brindarle una atención de calidad, por ello es necesario que cumpla los siguientes términos y condiciones al momento de presentarse a su cita:

1. Acudir a la oficina del SAT que eligió, en la fecha y horario seleccionados, toda vez que la inasistencia de 2 o más citas confirmadas en un periodo de 30 días, le generará la imposibilidad de solicitar una nueva cita por 30 días naturales, ello a partir de su segunda inasistencia.
2. Cumplir con todos los requisitos para realizar el trámite, de acuerdo a lo establecido en el Catálogo de Trámites, así como asistir en la oficina de

Nota: En caso de no aceptar los términos y condiciones, el sistema procederá a cancelar su solicitud de cita.

Confirmación.

### ACUSE DE CONFIRMACIÓN DE CITA

Servicio de Administración Tributaria  
Oficina del SAT  
Sur del DF  
Av. San Lorenzo No. 252, Col. Bosque Residencial del Sur, Delegación Xochimilco, México, D.F. Entre San Lorenzo y Majuelos. C.P. 16010.

**El SAT le informa que su cita ha sido confirmada.**

Número de Cita: 7244  
Número de Confirmación: 150179753

MARU CANO  
RFC: PAQ0551102IB7  
Correo: oscar.paz@sat.gob.mx  
Teléfono: 5555555555

Servicio Solicitado: Declaraciones  
Fecha de la cita: Viernes, 12 de Noviembre de 2010.  
Horario de la cita: 12:30 p.m.

Le sugerimos que conserve los números de cita y confirmación, ya que le serán de utilidad al acudir a la oficina del SAT, así como también para la consulta o cancelación de su cita.

Para ser atendido es indispensable portar una identificación oficial vigente con fotografía y firma, expedida por el Gobierno Federal, Estatal o Municipal y solicitar un turno impreso al entrar a la oficina del SAT.

Es importante cumplir con todos los requisitos para realizar el trámite, de acuerdo a lo establecido en el Catálogo de Servicios y Trámites, que podrá encontrar en la siguiente dirección electrónica:  
[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/informacion\\_fiscal/tramites\\_fiscales](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/informacion_fiscal/tramites_fiscales)

Le agradecemos acudir a su cita 5 minutos antes de la hora reservada. Así mismo, sólo tendrá una tolerancia máxima de 10 minutos para respetar su cita.

Le recordamos que la inasistencia de 2 o más citas confirmadas en un periodo de 30 días, le generará la imposibilidad de utilizar el servicio de citas por 30 días naturales, ello a partir de su segunda inasistencia. No obstante lo anterior, usted podrá acudir a las Oficinas del SAT sin cita en los horarios de atención, para que le sea proporcionado el servicio que requiera.

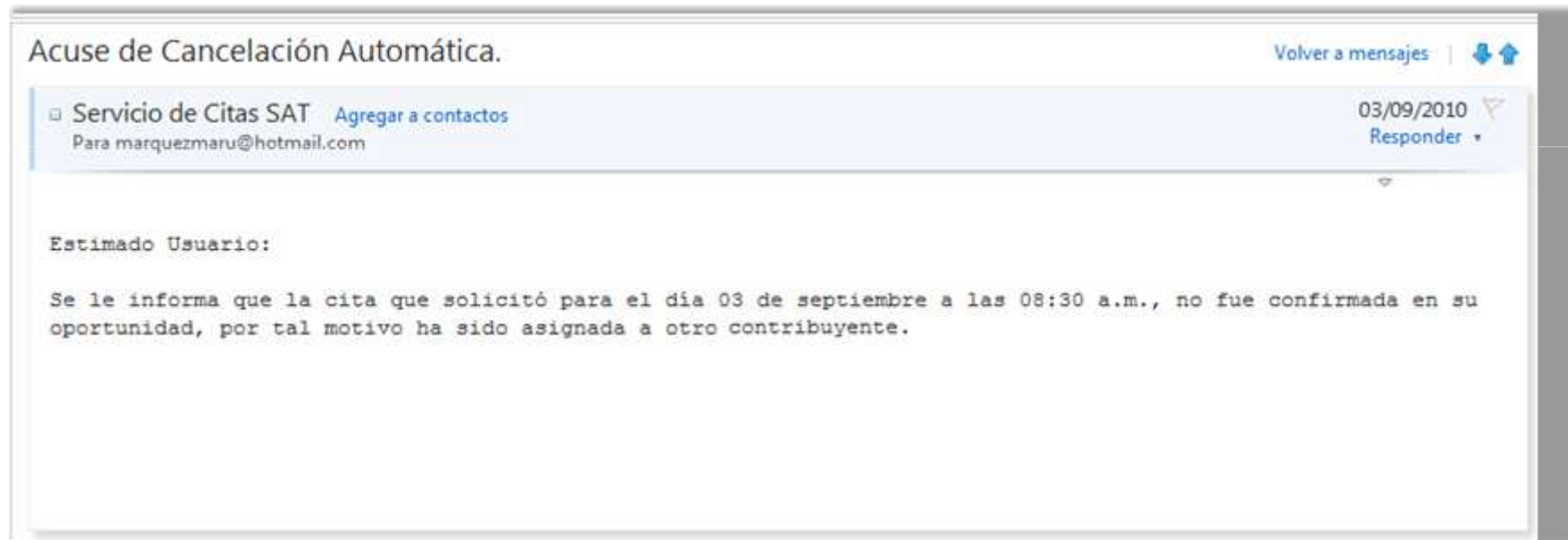
Cumplir nos beneficia a todos.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los Lineamientos de Protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones fiscales y legales sobre la confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

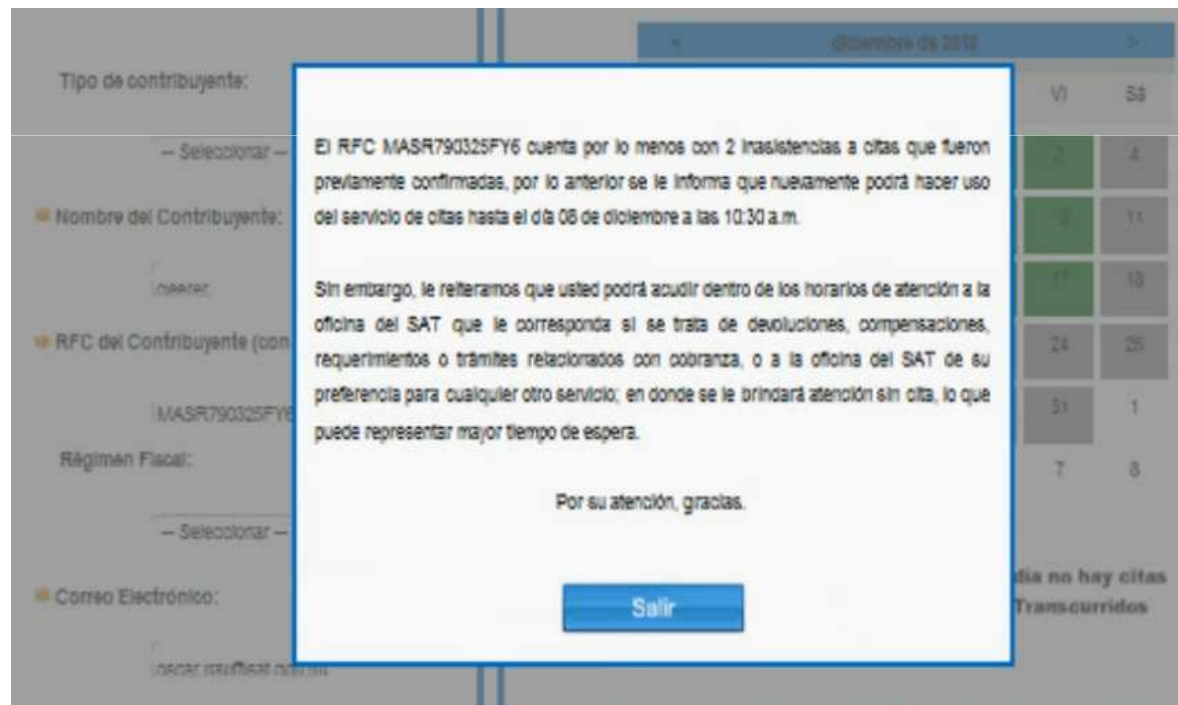
Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a la Administración Local de Servicios al Contribuyente de su preferencia y/o a través de la dirección <http://www.sat.gob.mx>.

# Cancelación Automática

- 1. Autoeliminación de citas no confirmadas.** En casos de que el usuario no realice la confirmación en el período establecido, el sistema procederá a cancelar de forma automática la solicitud de cita y posteriormente se liberará el espacio para que otro contribuyente lo utilice.



1. **Candado de bloqueo de citas por confirmación y no asistencia.** El sistema revisará el número de citas abandonadas por cada usuario, al detectar el 2º. abandono aplicará una restricción de acceso, negando la posibilidad de agendar citas por un período de 30 días naturales, además, eliminará el resto de citas y solicitudes que el usuario tenga registradas durante el período de restricción.



# Beneficios

- ✓ Contar con amplia disponibilidad de citas.
- ✓ Un nuevo esquema de confirmación de cita.
- ✓ Una nueva herramienta que permite la consulta y cancelación de su cita en caso de que ya no sea requerida.
- ✓ Reasignación de las citas canceladas a un nuevo usuario con el fin de aprovechar los espacios disponibles.
- ✓ Un servicio integral por cita, es decir, se brindaran servicios múltiples por cada cita solicitada.





# ¡ No tiene por qué esperar!

Si desea solicitar una cita:

## Opción 1

- Ingrese a nuestra pagina [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx), apartado de Orientación y Contacto.



## Opción 2

- Llame a InfoSAT y nuestros asesores le ayudaran a solicitar su cita.



## Opción 3

- También ponemos a su disposición nuestras salas de Internet ubicadas en los módulos de servicios tributarios.

