



Términos y condiciones sobre el uso de cookies, Fila Virtual y el servicio de Oficina Virtual

Uso de cookies

Al utilizar nuestros servicios, aceptas el uso que hacemos de las cookies.

Puedes eliminar y bloquear todas las cookies de este sitio, pero no funcionará correctamente o la calidad de la página web puede verse afectada.

Para cualquier duda o consulta acerca de esta política de cookies, puedes ver nuestro Aviso de privacidad, o bien, contactarnos a través de la sección de contacto.

Consideraciones de la Fila Virtual

- a) El Servicio de Administración Tributaria (SAT) se reserva la permanencia en la Fila Virtual para solicitudes de contribuyentes que se identifiquen con actos de gestión de negocios a que se refiere el artículo 19 del Código Fiscal de la Federación o acaparamiento de citas por parte de terceras personas.
- b) Solo será posible solicitar la asignación de una cita mediante esta facilidad una vez cada 15 días naturales.
- c) Luego de contar con turno activo, solo puedes seleccionar una vez la opción "Volverse a formar" al recibir asignación de una cita. Al hacerlo, se te asignará un nuevo turno al final de la Fila Virtual.
- d) Cada usuario puede contar con un solo turno activo para la Fila Virtual.
- e) Aplican todos los términos, condiciones y políticas, así como el Aviso de privacidad vigentes para el aplicativo CitaSAT.
- f) Al agendar una cita mediante el aplicativo CitaSAT y al tener un turno activo en la Fila Virtual para el mismo servicio, el sistema automáticamente eliminará el turno asignado para la persona usuaria en cuestión.

De la Oficina Virtual

El presente documento contiene los términos y condiciones generales (en adelante "TÉRMINOS Y CONDICIONES") aplicables al uso de los contenidos, trámites, servicios y productos ofrecidos a través de la Oficina Virtual, de la cual es titular el SAT.

Cualquier persona que desee acceder, hacer uso de los servicios o presentar alguno de los trámites que ofrece Oficina Virtual, puede hacerlo sujetándose a los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES". En caso de no aceptar los mismos, no podrá hacer uso de la Oficina Virtual.

Se precisa que la Oficina Virtual está dirigida a personas físicas mayores de edad, sin representante legal.

El SAT se reserva la facultad y el derecho de realizar, en cualquier momento y sin previo aviso, las modificaciones en el sitio web, así como en sus contenidos, funcionalidad, productos, trámites o servicios y la configuración que pudiera



estar contenida en la Oficina Virtual; en ese sentido, el USUARIO reconoce y acepta que el SAT en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar o cancelar su acceso.

El SAT se reserva el derecho de expulsar o dar por terminados los servicios que brinda la Oficina Virtual sin previo aviso, en caso de que el USUARIO no respete los "TÉRMINOS Y CONDICIONES" o abandone la sesión por más de tres minutos.

Cuando la o el contribuyente no ingrese a la sesión en la hora indicada y transcurridos los 10 minutos de tolerancia, el SAT cancelará el servicio, dando aviso del registro de inasistencia vía correo electrónico enviado desde la cuenta oficina.virtual@sat.gob.mx a la dirección de correo electrónico que registró al momento de generar su cita en la Oficina Virtual.

El SAT da a conocer en su Portal sat.gob.mx los productos, trámites y servicios que se brindan a través de Oficina Virtual y su consulta se encuentra disponible en el siguiente vínculo electrónico:

<https://www.sat.gob.mx/portal/public/tramites/oficina-virtual>

I. Del objeto

El objeto de los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES" es regular el acceso y la utilización de la Oficina Virtual para la atención de reuniones virtuales a través de la plataforma de videoconferencias que el SAT disponga para tal efecto.

La Oficina Virtual constituye un servicio que permite a las y los USUARIOS programar una cita para realizar trámites o recibir orientación fiscal, a través de una reunión virtual con una persona asesora del SAT por medio de la plataforma de videoconferencias que el SAT disponga para tal efecto.

La información que brinda el SAT a través de Oficina Virtual es a manera de orientación en materia fiscal que no es vinculativa, y la presentación de trámites conforme a las disposiciones fiscales vigentes no crea, excluye ni establece obligaciones ni derechos distintos de los establecidos en las disposiciones fiscales.

El acceso, la información, la presentación de trámites y la orientación brindada son gratuitos.

Los trámites que se presenten a través de Oficina Virtual de conformidad con las disposiciones fiscales solo serán concluidos cuando las y los contribuyentes cumplan con los requisitos, condiciones y procedimientos descritos en la ficha de trámite correspondiente del Anexo 2 de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.

II. Del usuario

El acceso o utilización de la Oficina Virtual queda sujeto a los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES", por lo tanto, el USUARIO los tendrá por aceptados cuando seleccione la casilla correspondiente al iniciar el proceso de la





generación de la cita en la Oficina Virtual. Asimismo, se recomienda al USUARIO revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES".

El USUARIO se compromete a utilizar la información, contenidos, trámites o servicios ofrecidos a través de la Oficina Virtual de manera lícita sin contravenir lo dispuesto en los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES" y no afecte la moral, los derechos de terceras personas, se perturbe el orden público, o perjudique de algún modo el funcionamiento del citado servicio.

El USUARIO otorga su consentimiento para que se realice la grabación de la reunión virtual desde el inicio y hasta la conclusión de la misma, respecto a la orientación recibida del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, lo anterior para fines de calidad en el servicio y efectos estadísticos.

Asimismo, el USUARIO se compromete a proporcionar los datos e información necesaria para agendar una cita y acceder a la Oficina Virtual, misma que se considerará verdadera, exacta, completa y actualizada, incluyendo los datos relativos a su identidad y medios de contacto, dicha información y condiciones son las siguientes:

A) Para el registro de la cita:

- Registro Federal de Contribuyentes (RFC) o la Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Nombre completo
- Correo electrónico personal
- Tipo de servicio requerido

B) Para la cita en la Oficina Virtual:

- Ingresar en la fecha y horario establecidos (tiempo del centro de México), se otorgará una tolerancia de 10 minutos, de no haber ingresado en ese lapso, se considerará que la cita fue abandonada por la o el contribuyente.
- Proporcionar durante la atención de la cita, los requisitos en archivo digitalizado a color por ambos lados en formato PDF, y legible, a través de los medios que establezca el SAT, de acuerdo a lo señalado en la ficha de trámite correspondiente del Anexo 2 de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.
- Mantener encendidos la cámara y el micrófono del dispositivo utilizados para el acceso durante toda la sesión.
- A efecto de verificar que los rasgos fisonómicos correspondan a la o el contribuyente que asiste a la sesión virtual, se solicitará mostrar la identificación oficial por el anverso y el reverso, sosteniéndola junto al rostro, mientras pronuncia en voz alta su nombre completo, mirando directamente a la cámara.
- Asimismo, es necesario solicitar al contribuyente que realice las siguientes acciones:
 1. Girar la cabeza hacia la izquierda y la derecha.
 2. Inclinar la cabeza hacia arriba y hacia abajo.
 3. Acercar y alejar el rostro de la cámara.
 4. Cubrir con la mano el rostro a la altura de la nariz y boca.
- No podrá utilizar gorra, lentes oscuros o cualquier objeto que impida ver claramente el rostro.
- Deberá asegurarse que exista suficiente luz en el lugar para distinguir claramente el rostro.





- Mostrar el rostro de frente a la cámara del dispositivo utilizado para el acceso durante toda la sesión.
- Será válido hacer uso de dispositivos de audio como audífonos y micrófono externo.
- Dirigirse al asesor del SAT con respeto, no se permite gritar ni el uso de palabras ofensivas o amenazantes.
- Contar con Contraseña, firma electrónica (e.firma) y Buzón Tributario habilitado en los casos que determine el SAT.

El USUARIO acepta que el SAT puede denegar el acceso o uso de la Oficina Virtual si no proporciona alguna información, o bien, si incumple alguna de las condiciones o requisitos establecidos en el párrafo anterior.

El solo acceso a la Oficina Virtual no supone el establecimiento de ningún tipo de relación entre el SAT y el USUARIO.

Finalmente, el USUARIO se compromete a ser responsable de sus manifestaciones, así como todo acto que realice u omita en la Oficina Virtual.

El USUARIO acepta que no le asiste el derecho a la prerrogativa de copiar, difundir, almacenar, imprimir o reproducir por cualquier medio, la información obtenida en la conversación u orientación brindada a través del uso de la Oficina Virtual.

III. Del acceso y utilización del servicio de Oficina Virtual

Para el uso de la Oficina Virtual, el USUARIO debe acceder desde la liga que se encuentra en el acuse de su cita, o bien, a través de la liga enviada al correo electrónico que registró al momento de generar su cita en Oficina Virtual.

Toda operación de consulta realizada por el USUARIO a través de la Oficina Virtual se presumirá hecha por el USUARIO bajo su total responsabilidad. De manera general, todo USUARIO por el simple hecho de acceder al servicio se obliga a:

1. Hacer uso del servicio únicamente para fines lícitos o en forma diligente y correcta.
2. Cumplir con todas y cada una de las demás obligaciones establecidas en los presentes "TÉRMINOS y CONDICIONES", así como las demás que puedan inferirse de un uso correcto de buena fe o racional del servicio.

El SAT, de acuerdo a sus facultades, llevará a cabo las acciones que le permitan mantener el buen funcionamiento de la Oficina Virtual.

En ningún caso y bajo ningún concepto el SAT asumirá responsabilidad alguna derivada del uso de la Oficina Virtual que realice el USUARIO, especialmente en los casos en que dicho uso se realice al incumplir lo dispuesto en los presentes "TÉRMINOS y CONDICIONES", contrarios a los buenos usos informáticos o la normativa vigente aplicable.

El USUARIO por ningún motivo podrá utilizar dispositivos, software, complementos, malware o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades u operaciones de la Oficina Virtual. Asimismo, no se podrá vincular o reproducir su contenido desde webs, plataformas, foros, chats, blogs o redes sociales.





El SAT no discrimina a ninguna persona por razón de su raza, sexo, capacidad física, religión ni de ninguna otra forma. Toda persona tiene derecho a la protección y al respeto de su honor, dignidad, moral y reputación, por lo tanto, se prohíbe todo acto de discriminación que tenga por objeto perjudicar y limitar el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos, por lo cual, se solicita al USUARIO no hacer uso de lenguaje ofensivo o discriminatorio.

IV. Política sobre uso de cookies

Al utilizar la Oficina Virtual, el USUARIO acepta el uso que el SAT hace de las cookies, las cuales contienen información que se almacena en el navegador utilizado por el usuario como datos de ingreso, preferencias del usuario, fecha y hora en que se accede al sitio web, sitios visitados y dirección IP, esta información es anónima y solo se utiliza para mejorar el sitio web.

Puede eliminar y bloquear todas las cookies del Portal sat.gob.mx, pero parte del mismo no funcionará o la calidad de la página web puede verse afectada.

V. Reconocimiento y liberación de responsabilidad

El USUARIO asume totalmente la responsabilidad por permitir el acceso a terceras personas a la Oficina Virtual cuando requiera asistencia y libera al SAT de toda responsabilidad por el mal uso.

El USUARIO deberá conocer y aceptar que, por la propia naturaleza de los servicios que se brindan a través de la Oficina Virtual, este se encuentra sujeto a la disponibilidad, restricciones de uso y limitaciones de internet, así como de otros factores externos al SAT, por lo que se libera a dicho órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de toda responsabilidad por los perjuicios que pudiesen derivarse de tales circunstancias.

El SAT no garantiza la disponibilidad en todo momento del acceso y continuidad del funcionamiento de la Oficina Virtual, por ello, no responderá por los daños y perjuicios causados al USUARIO que deriven como consecuencia de la no disponibilidad, fallos de acceso y falta de continuidad del servicio, ni por cualquier otra circunstancia de fuerza mayor que imposibilite u obstaculice el uso de la Oficina Virtual.

VI. Política de privacidad y protección de datos

De conformidad con lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y demás normatividad aplicable, el SAT garantiza el resguardo y confidencialidad de los datos personales proporcionados y adopta todas las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para su protección.

El tratamiento de los datos personales recabados atenderá en todo momento los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad.





La información de carácter fiscal obtenida será protegida y resguarda en términos de lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

El SAT es el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través del servicio de Oficina Virtual, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO), y demás normatividad que resulte aplicable.

El Aviso de privacidad integral del SAT se encuentra disponible en el siguiente vínculo electrónico:

https://www.sat.gob.mx/minisitio/Transparencia/avisos_privacidad_integrales.html

Por otro lado, el USUARIO se compromete a abstenerse de difundir imágenes o videos que deriven de su estancia en la Oficina Virtual, toda vez que el uso no autorizado de imagen reproducida a través de cualquier medio sin que se otorgue su consentimiento se considerará una intromisión ilegítima al derecho de la propia imagen de conformidad con la Ley Federal de Derechos de Autor, la Ley de Responsabilidad Civil para la Protección del Derecho a la Vida Privada, el Honor y la Propia Imagen para el Distrito Federal y la que resulte aplicable para cualquier Entidad Federativa de la República Mexicana.

VII. Política en materia de propiedad intelectual e industrial

El SAT es titular de todos los derechos de propiedad intelectual o industrial de la Oficina Virtual, así como de las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que la distinguen. Serán, por consiguiente, protegidas por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como por los tratados internacionales aplicables.

Derivado de esto, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, o difusión de los contenidos del servicio de Oficina Virtual con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio, sin la autorización del Servicio de Administración Tributaria.

Por otro lado, el USUARIO se abstendrá de suprimir, alterar o manipular cualquier elemento, archivo o contenido de la Oficina Virtual y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad.

VIII. Legislación y jurisdicción aplicable

El SAT se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida de la Oficina Virtual, o por el incumplimiento de los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES".





IX. Aceptación de los términos de uso

El USUARIO acepta que el contenido íntegro de los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES" fue leído y comprendido.

El USUARIO acepta que conoce y entiende cuáles son sus deberes y obligaciones.

El USUARIO acepta que, para el uso de la Oficina Virtual y la información aportada para el uso de dicho servicio, actúa por su cuenta e iniciativa propia.

