

Propuesta de un sistema integral de gestión de citas y facturación electrónica para pymes del sector salud en México

OLVERA, Gabriela, GORDILLO, Abraham, ACOSTA, Elizabeth

G.Olvera, E.Acosta, A.Gordillo

Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Ciencias Sociales y Administrativas - Instituto Politécnico Nacional

P. Solares (eds.) Ciencias de los Sistemas de Información y Seguridad. Handbook T-I. -©ECORFAN, Ciudad de México, 2016.

Abstract

Nowadays Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) of the health sector in Mexico (medical clinic, rehabilitation clinics, veterinary clinics) face several problems of internal control. One of them is that they do not have an information system for managing the patient's agenda which is an important process since it is the beginning of contact with customers. In addition, other important process and obligation that SMEs face is to generate and send electronic invoices.

To help solve these situations, it is proposed the implementation of a comprehensive information system that has the integrated features: appointments' management and control, sending Short Message Service (SMS) to patients to confirm appointments and the generation and sending of electronic invoices. Thus, the proposal of this information system allows integrating appointments' control and management processes with electronic billing. Results show that the medical clinic can reduce appointment' management cost as well as electronic billing. The information system helps to simplify the tasks of remembering and confirming appointments by sending timely notifications either by e-mail or by SMS, thus allows reducing the time of sending electronic invoices to the patient, all these contribute to medical clinics provide better patient care.

1 Introducción

Hoy en día, las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) del sector salud de México, tales como consultorios y torres médicas, clínicas de rehabilitación, clínicas veterinarias, entre otras, se enfrentan a diversos problemas de control interno, los cuales están relacionados con el servicio que dan a sus clientes, uno de ellos es que no cuentan con una herramienta informática para la gestión de la agenda de pacientes, el cual es un importante proceso de negocio ya que es el inicio del contacto con los clientes.

En muchas de estas PyME, esta actividad se realizan de manera manual, es decir, que el área de recepción para pacientes, administra y controla la agenda de citas de manera tradicional, utilizando la mayoría de las veces una libreta para el registro correspondiente, sin embargo, esta forma no proporciona de manera integral todo el servicio que un cliente necesita, y que el negocio debe proporcionar, ya que no se saben datos finos, tales como quienes son los pacientes más frecuentes, que días son los que normalmente tienen consulta, si estas son por la mañana o por la tarde, que medico les atiende, cuanto facturan estos pacientes, etc., es por ello que se justifica el contar con un sistema que automatice estas actividades que de manera tradicional sería muy difícil obtener.

Además, otra importante obligación que las PyME del sector salud requieren cumplir, es generar y enviar facturas electrónicas también conocidas como Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), esto es un requerimiento de Ley que en México existe por disposición oficial por parte del Sistema de Administración Tributaria (SAT) a partir del 1° de abril de 2014 en donde se declaró que el único esquema válido de comprobación fiscal es la factura electrónica (CFDI), (Servicio de Administración Tributaria, 2014).

Y es que actualmente estas actividades se realizan totalmente independientes, es decir, mientras que las recepcionistas controlan lo relacionado con la agenda de pacientes y citas, el área administrativa controla lo relacionado con la facturación provocando con ello que no se cuente con información integrada que comparta los datos de los pacientes y citas con los ingresos derivados de estos, lo único que se tiene es una simple combinación de informes. Y en clínicas y consultorios donde existe una demanda grande de operaciones resulta complicado su gestión y control.

Para ayudar a resolver esta situación se propone el diseño e implementación de un sistema de información integral que cuente con las siguientes características integradas: gestión y control de citas, envío de notificaciones, mediante mensajes cortos a sus aparatos móviles, SMS (por sus siglas en inglés), para confirmar citas y como recordatorio para el paciente, y la generación y envío de facturas electrónicas (CFDI). Así, la propuesta de este sistema de información permite integrar los procesos de control y gestión de citas y de facturación electrónica, lo que puede ayudar a reducir costos de servicio de telefonía para gestión de citas así como de facturación electrónica, asimismo, el sistema ayuda a simplificar las tareas de recordar y confirmar las citas mediante notificaciones oportunas ya sea por correo electrónico o bien mediante el Servicio de Mensajes Cortos (SMS) para teléfonos móviles y así permite disminuir el tiempo de envío de CFDI al paciente, todo ello contribuye a que las consultorios y clínicas médicas otorguen una mejor atención al paciente.

El hecho de contar con un sistema de información que automatice estas actividades trae grandes beneficios a la empresa, por ejemplo, se pueden generar reportes de facturación por período, de clientes atendidos, de citas por período, etc.

Como parte de este trabajo se realizó un estudio de pertinencia a través de una investigación documental tanto en revistas especializadas como en Internet para encontrar la oferta de sistemas de información o aplicativos orientados al sector salud que ayudara a resolver las problemáticas descritas anteriormente (control de citas, envío de SMS y facturación electrónica) de manera integral.

Los resultados no identificaron alguna aplicación de software para el sector médico que contara en su totalidad con las características buscadas, ya fueran sistemas de esquemas de licenciamiento (de pago) o de software libre (gratuito), (ver Tabla 1). Actualmente existen aplicativos que ofrecen servicios para el control de citas, desde aquellos gratuitos que ofrecen únicamente un manejo de citas, hasta aquellos con licencias que además de la gestión de las citas, ofrecen una gran variedad de servicios dirigidos al manejo del expediente e historia clínica de los pacientes.

Tabla 1 Sistemas para el control de citas para el sector salud

Características	citas	vía SMS	Electrónica	con Costo
SAAM	✓	X	x	✓
Medikal Manik	✓	X	x	✓
iiMed	✓	X	x	✓
Neomedic-2012	✓	X	x	✓
Medby	✓	X	x	✓
Consultorio Virtual	✓	X	x	✓
Control de Pacientes	✓	X	x	X
Patient Manager	✓	X	x	✓
MyConsulta	✓	✓	x	✓
QClinicas	✓	✓	x	✓
Doctordocor	✓	✓	x	✓
SML	✓	✓	x	✓
MedicalApp	✓	X	✓	✓
Jagarmedical	✓	X	✓	✓
Contactarme	✓	✓	x	✓

Facturación electrónica

Una de las obligaciones de los prestadores de servicio, es que proporcionen a sus clientes facturas electrónicas, cuando le son requeridas, muchos de estos negocios, prefieren no realizar este trabajo, y pagan este servicio transfiriéndolo a terceros, estos, son normalmente despachos de contadores, que piden al área de recepción de los negocios que registren los datos de los clientes, y se los envían normalmente al final del mes en curso, por algún medio, y a su vez ellos, realizarán el trabajo ante el SAT, para enviar finalmente la factura electrónica a los clientes.

Bajo el esquema anterior la administración de los consultorios o de los médicos pierden control sobre los datos y la explotación de los mismo, solo se conforman con que les manejen el aspecto fiscal.

Estos negocios tienen otras posibilidades de trabajo, las cuales se analizan a continuación:

- a. utilizar la aplicación gratuita del SAT.
- b. utilizar la aplicación gratuita de algún proveedor.

En cuanto al servicio ofrecido por el SAT (Sistema de Administración Tributaria, 2014) éste permite capturar y certificar un comprobante a la vez y entre las funcionalidades y características con las que cuenta están:

- Compatible con diversas plataformas y navegadores
- Contempla todo el ciclo de generación de una factura electrónica (captura, sellado y certificación digital)
- El proceso de certificación del SAT a la factura electrónica es en línea.
- Permite capturar los requisitos de las facturas electrónicas de acuerdo con lo que establecen las disposiciones fiscales, así como la integración de “leyendas fiscales” y del Comprobante Electrónico de Pago (CEP), vinculado con el Sistema de Pago Electrónico Interbancario (SPEI).
- Genera el comprobante en su formato electrónico (XML) y la representación impresa.
- Permite consultar y recuperar las facturas electrónicas (CFDI).
- Almacena comprobantes en captura hasta por 72 horas.

Sin embargo el servicio no administra catálogos de clientes o productos, ni integra addendas comerciales, por lo que debido al volumen de operaciones de algunos contribuyentes o quienes requieran la incorporación de complementos adicionales o addendas, deberán utilizar los servicios prestados por los Proveedores Autorizados de Certificación (PAC) para la certificación de sus comprobantes, éstas empresas tienen como obligación enviar al SAT copia de los CFDI que validen de sus clientes y para lo cual el SAT tiene un listado de proveedores autorizados disponibles en su página de Internet (Reyes, 2013). Asimismo, se deben conservar en archivo digital cinco años las facturas emitidas en cada ejercicio (Castro, Colín y Luna, 2014). El servicio tampoco realiza cálculos de impuestos ni certifica facturas electrónicas (CFDI) generadas por otros sistemas.

Respecto a la opción gratuita de algunos proveedores, éstos ofrecen lo mismo que la opción gratuita del SAT, por lo que tampoco se pueden integrar con un sistema del cliente.

Para realizar una factura electrónica es necesario 1. Contar con un Certificado de Sello Digital (CSD), 2. Generar el CFDI en un archivo *.XML, 3. Sellar el CFDI, 4. Timbrar el CFDI.

El Certificado de Sello Digital (CSD) es provisto por el SAT y que está compuesto por una llave privada, en forma de archivo con extensión .key, el cual está protegido con contraseña y una llave pública, en un archivo con extensión .cer. Cabe mencionar que este archivo se obtiene a través de la aplicación gratuita del SAT llamada SOLCEDI.

Para generar el CFDI en un archivo XML. Cabe señalar que el archivo XML que se tiene que generar deberá cumplir con las especificaciones definidas dentro del Anexo 20 de la Resolución Miscelánea Fiscal del 2010 publicado por el SAT, el cual especifica: la estructura que deber tener el CFDI, la forma de generación del sello digital y el uso del complemento obligatorio: Timbre Fiscal Digital.

Para realizar el XML siguiendo la estructura definida, se obtiene el esquema XML definido por el SAT, el cual se encuentra disponible en la dirección: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/cfd/3/cfdv3.xsd. A partir de este esquema se crea el archivo XML.

El siguiente paso es generar el sello digital con lo cual se garantiza la integridad y autenticidad del mismo. Para ello se requiere de 1. Generar la cadena original del comprobante, 2. Obtener la llave privada, 3. Sellar la cadena original, 4. Agregar sello al comprobante. Cabe señalar que para el paso 1 el SAT público un XSLT que genera la cadena original de la forma que se encuentra especificada dentro del Anexo 20, para lo cual se requiere de aplicar una transformación XSLT al archivo XML que se generó anteriormente.

Hasta este momento, se tiene un comprobante creado y firmado como se indica en el Anexo 20 del SAT, pero todavía no es válido ya que no contiene un timbre fiscal digital. Entonces, se requiere de enviar el archivo XML generado a una empresa PAC, para que esta lo verifique y genere el Timbre Fiscal Digital (TFD), el cual se debe incluir dentro del archivo XML.

Todos los PAC implementan un servicio web estándar que definió el SAT y que realiza lo siguiente: 1. Recibe el comprobante firmado, 2. Valida el comprobante y 3. Genera el timbre fiscal digital.

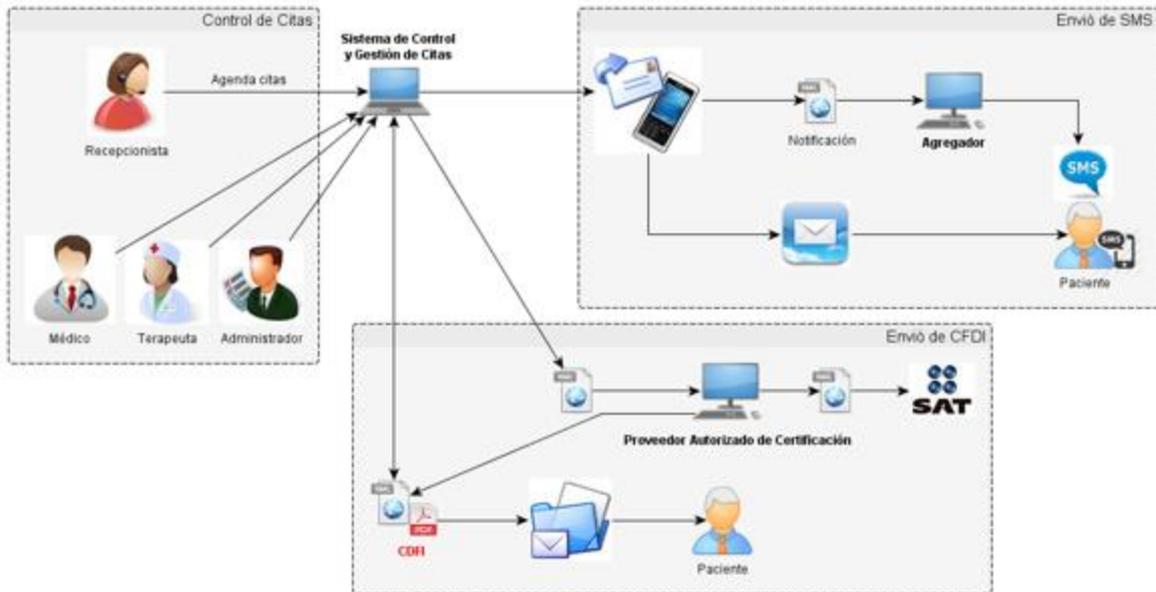
1.1 Propuesta de solución

Las Pymes del sector salud cuentan con el siguiente personal, uno o varios médicos que atiende la consulta, terapeutas de rehabilitación, recepcionistas, contador encargado de los procesos administrativos.

El proceso de negocio actual, funciona de la siguiente manera, los pacientes se comunican vía telefónica al consultorio o clínica médica para agendar una cita. Las recepcionistas atienden las llamadas y agendan las citas en una libreta. Las recepcionistas confirman las citas vía telefónica. El paciente llega a su cita, es atendido y paga su consulta y/o terapia. Las recepcionistas solicitan al contador la generación y envío de las facturas electrónicas.

De acuerdo al proceso descrito anteriormente, se propone la arquitectura del sistema de información integral de Control y Gestión de Citas (SICGC), que permita el envío de notificaciones vía SMS, así como el envío de facturas electrónicas (CFDI). Ver Figura 1.

Figura 1 Sistema para el Control y Gestión de Citas Basado en SMS



Con la propuesta del SICGC, podemos ver, tres grandes subsistemas o procesos, los cuales si son valorados por la administración de los consultorios, es posible que si en sus objetivos, existe alguno de crecimiento y desarrollo del negocio, se puedan alinear, de tal forma, que logren alcanzar ventaja competitiva.

La nueva conceptualización incluyendo tecnologías de la información (TI) al negocio, conceptualizado en la figura 1, ahora puede leerse de la siguiente manera: los pacientes se comunican vía telefónica al consultorio o clínica para agendar una cita. Las recepcionistas atienden las llamadas y agendan las citas en el sistema. El sistema envía notificaciones para recordar y confirmar las citas. El paciente llega a su cita, es atendido y paga su consulta y/o terapia. El sistema genera y envía las facturas electrónicas.

El SICGC, al desglosarse en procesos, estaría siendo conceptualizado cada uno de ellos de la siguiente manera:

Proceso de agendar citas

Para agendar una cita en el sistema de información propuesto, el paciente realiza una cita, comunicándose vía telefónica con la recepcionista, con la implementación del sistema, entonces, tanto el personal médico como el área administrativa podrán tener acceso a la información de la agenda de manera inmediata para un mejor control y seguimiento de los pacientes y citas como se muestra en la Figura 1.1.

Figura 1.1 Agenda

Proceso de envío de notificaciones SMS

La estrategia de envío de notificaciones vía SMS se pueden realizar mediante la contratación de los servicios de empresas conocidas como agregadores, las cuales se dedican al envío masivo de mensajes SMS, se puede contratar desde varios cientos hasta millones de mensajes, que funcionan con una sola compañía o bien que los pueden enviar a diferentes compañías y en un gran rango de precios que va desde los \$0.50 centavos por mensaje y hasta \$1 peso, dependiendo básicamente del volumen contratado y de los servicios incluidos entre los cuales casi todos ofrecen un API, (Application Program Interface, conjunto de rutinas, protocolos, y herramientas para construir aplicaciones de software) para integración con sistemas propios.

El envío de notificaciones vía SMS como recordatorio de citas es de gran utilidad, en México, por ejemplo, el ISSSTE utiliza un sistema de notificación para recordar a sus derechohabientes respecto de sus citas médicas ya sea vía SMS o correo electrónico. Este servicio también ha funcionado en los centros médicos del Seguro Social en Costa Rica, donde se usan los mensajes de texto para recordar a los pacientes de su cita, lo cual permitió a las unidades médicas que aplican este sistema reducir el ausentismo en un 25% (Diario La Nación, 2013).

Para el envío de las notificaciones vía mensajes de texto SMS el sistema integra una interfaz que permite la comunicación con la empresa agregador, de manera que sean enviadas los mensajes SMS como se muestra en la Figura 1.2.

Figura 1.2 Envío de notificaciones vía mensajes SMS al teléfono móvil del paciente

Como la Figura 1.3 muestra, el SICGC envía notificaciones por correo electrónico y mensajes SMS. El sistema genera un archivo en formato *.xml con el texto de la notificación, y se envía por Internet al agregador. La empresa agregador se encarga de enviar la notificación al paciente mediante un mensaje SMS. Por su parte el sistema envía la notificación mediante correo electrónico al paciente.

Proceso para la generación y envío de factura electrónica (CFDI)

En cuanto a la generación y envío de factura electrónica el sistema también contará con una interfaz que permita la comunicación con el PAC que ya se tenga contratado para la generación de CFDI, de manera que este genera la factura y el sistema posteriormente la envíe vía correo electrónico al paciente.

Figura 1.3 Envío de la factura electrónica (CFDI)



El Sistema de gestión y control de citas genera el archivo en formato *.xml y se envía por Internet al PAC. El PAC se encarga de validar, asignar folio, incorporar sello del SAT y enviar una copia del comprobante fiscal al SAT una vez certificado. El PAC, regresa el archivo *.xml al sistema, con todos los elementos que lo acreditan como CFDI. El sistema recibe la factura y la envía por correo al paciente.

1.2 Arquitectura del sistema

(Programacion.net) La arquitectura que se propone para diseñar y construir el Sistema de Gestión y Control de Citas es una arquitectura multicapa no distribuida, la cual dividirá el sistema en distintas unidades funcionales: cliente, presentación, lógica de negocio, integración, y Sistema de Información Empresarial (EIS), con lo que se asegura una división clara de responsabilidades y hace que el sistema sea fácilmente mantenible y extensible.

La capa del cliente es donde se consumen y presentan los modelos de datos. Para una aplicación Web, la capa cliente normalmente es un navegador Web, y para el sistema propuesto también podrán ser dispositivos móviles, para consultar la agenda, exclusivamente.

La capa de presentación es la que expone los servicios de la capa de lógica de negocio a los usuarios, procesa las peticiones de los clientes, interactúa con la capa de lógica de negocio, y selecciona la siguiente vista a mostrar.

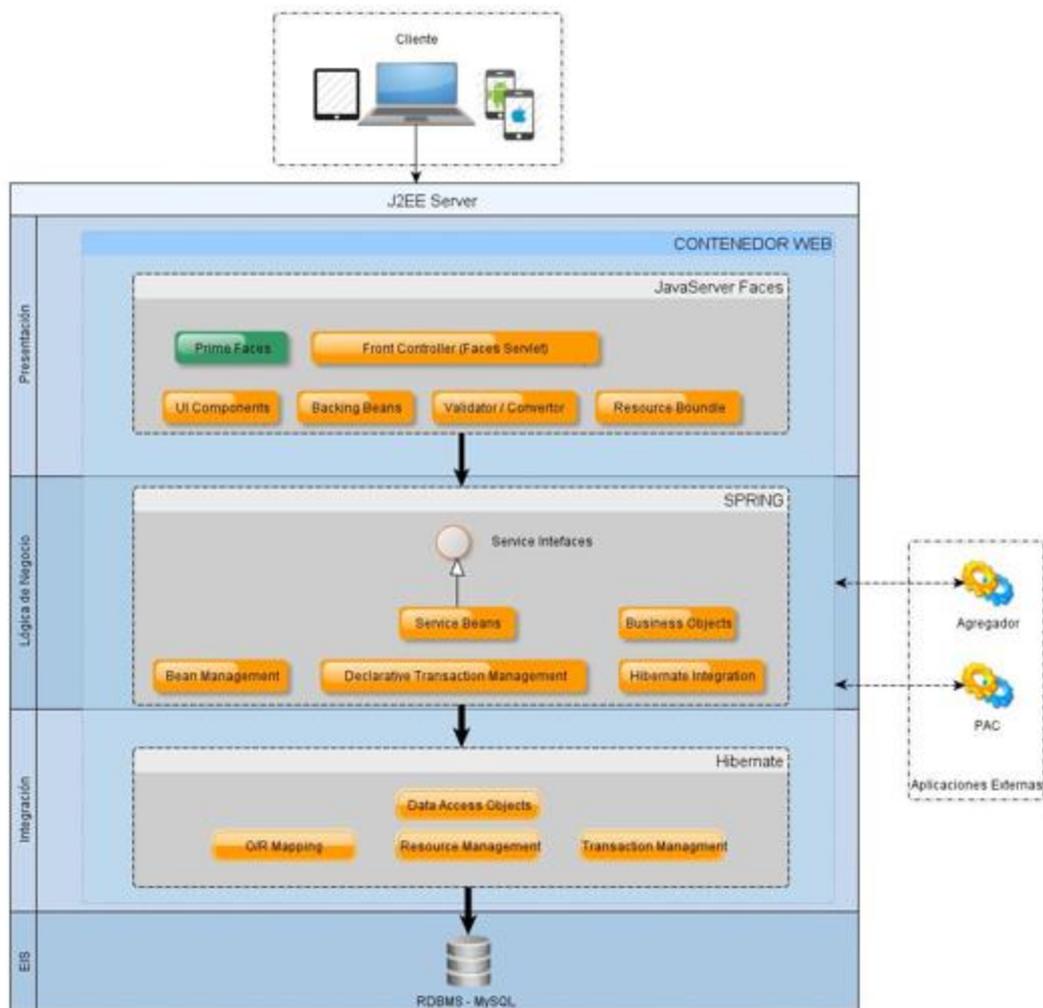
La capa de la lógica de negocio contiene los objetos y servicios de negocio de la aplicación. Recibe las peticiones de la capa de presentación, procesa la lógica de negocio basada en dichas peticiones, y media en los accesos a los recursos de la capa EIS.

Los componentes de la capa de lógica de negocio se benefician de la mayoría de los servicios a nivel de sistema como el control de seguridad, de transacciones y de recursos.

La capa de integración es el puente de comunicación entre la capa de lógica de negocio y la capa EIS. Es decir, encapsula la lógica para interactuar con la capa EIS.

Los datos de la aplicación persisten en la capa EIS, la cual puede contener bases de datos relacionales, bases de datos orientadas a objetos, o sistemas legados. En la Figura 1.4 se observa la distribución de cada capa.

Figura 1.4 Arquitectura del sistema de información integral



Como se observa en Figura 5, la arquitectura del sistema se despliega en capas, mismas que muestran las tecnologías elegidas para cada capa. Para el sistema de información propuesto la capa de presentación, de lógica de negocio y de integración, están ubicadas físicamente en el mismo contenedor Web.

Propuesta técnica

El sistema es un aplicativo Web desarrollado en Java 1.6 debido a que esto permitirá tener acceso desde cualquier punto en el Internet, además de las siguientes razones:

- El manejador de base de datos es MySQL

- La mayoría de los Agregadores y Pac's cuenta con infraestructura compatible con Java.
- Es orientado a objetos, lo que permite la reutilización y simplificación del código.
- Es multiplataforma, lo que permite que el desarrollo no sea solo para Windows.
- Es gratuito.
- Tiene una gran cantidad de librerías disponibles, como por ejemplo para envío y recepción de SMS o correo electrónico.
- Se puede reutilizar para plataforma Android.

Pantallas principales del sistema

Se presentan las pantallas iniciales del sistema, las cuales permiten el acceso al mismo y contemplar el contenido integral de módulos que maneja, como una muestra de la sencillez con que se diseñó y que cualquier PyME del ramo puede utilizar si así desea hacerlo.

La Figura 1.5, muestra la pantalla de bienvenida al usuario y permite realizar la autenticación dentro del sistema, así como la recuperación de contraseña en caso de ser necesario. Es importante destacar que una correcta autenticación, además de proporcionar un nivel básico de seguridad, no permite el acceso a personal no autorizado, también nos brinda en conjunto con la bitácora del sistema, la posibilidad en caso de ser necesario de identificar unívocamente todas aquellas acciones realizadas por cada usuario.

Figura 1.5 Pantalla de bienvenida y acceso al sistema



La Figura 1.7 presenta el acceso a la pantalla principal de trabajo del área de recepción dentro de esta pantalla se llevan a cabo las principales funciones del sistema:

- Gestión de la Agenda
- Generación y Envío de Factura Electrónica
- Envío de notificaciones

En esta pantalla se pueden llevar a cabo también las acciones de crear, modificar o cancelar citas, sin embargo a diferencia de una gestión manual de la misma, esta agenda tiene la ventaja de permitir:

- Visualización de la Agenda en 3 niveles: Día, Semana o Mes.
- Visualización y manejo de la Agenda de manera simultánea. (la Agenda se encuentra dentro de una aplicación WEB)
- Gestión de tantas Agendas como se requieran (por médico, por consultorio etc.)
- Envío automático de notificaciones (las notificaciones se envían 24 horas antes de la programación de la cita)
- Generación y envío automático de facturas electrónicas. (La factura se genera toda vez que la consulta ha concluido y ha sido pagada)

Figura 1.6 Pantalla principal para el perfil de recepcionista



Cada una de las opciones de esta pantalla genera sus propios archivos, de acuerdo a un diseño de bases de datos, a partir de los cuales es posible generar los reportes que los médicos o administradores requieran para su control interno y su toma de decisiones.

1.3 Resultados

Las pruebas que se han realizado con este sistema, con una clínica, en la Ciudad de México, ha dado resultados satisfactorios entre los que se pueden mencionar, de manera inicial, son:

- Agilización en los procesos de gestión de citas, gracias a la visualización simultánea de la Agenda en los distintos consultorios. Anteriormente cuando el paciente requería una cita, debía llamar al consultorio específico para agendar una cita, ahora puede llamar a cualquier consultorio.
- Agilización del proceso de facturación pues ya no es necesario que cada vez que el paciente requiere una factura, llene a mano un formato con sus datos fiscales.
- Generación de reportes, especialmente en correspondiente al de Terapias, pues ya no se tiene que generar manualmente dicho reporte todos los viernes, la importancia de este reporte radica en que a partir de él se calcula el pago de los Terapeutas pues va relacionado con la cantidad de terapias realizadas en la semana.

1.4 Conclusiones

En el contexto de las Pymes de cualquier sector, incluyendo aquellas del sector salud, uno de sus procesos de negocio que es vital para su crecimiento y fortalecimiento, es la administración de la agenda, la cual incluye, la confirmación y recordatorio de citas, la solicitud y envío de facturas electrónicas (CFDI) y la generación de reportes; sin embargo, es muy común que éstas actividades se realicen de manera manual e independiente, provocando con ello que no se cuente con información integrada que beneficie a la administración del negocio.

Con la implementación del sistema de información se logra que se agilicen los procesos cruciales, beneficiando en muchos sentidos a la atención de los clientes, los cuales constituyen el principal ingreso en negocios de este tipo.

Los consultorios médicos ofrecerán a los clientes un servicio, ágil y eficiente, tanto para sacar sus citas o reprogramarlas, y mandarles recordatorios a sus dispositivos móviles, además que de manera automática, en cuanto el paciente pague se le enviará inmediatamente su factura a su correo personal, esto sin duda redundará en elevar la calidad, la productividad y la competitividad de los negocios.

Sin lugar a dudas, el factor económico es decisivo al momento de elegir la opción más rentable de un sistema integral. Se puede señalar que la elección de una propuesta como la descrita en este documento es por mucho un beneficio para las PyME, ya que no tienen que invertir grandes cantidades de dinero en tecnología, lo que puede resultar muy atractivo ya que en algunos meses pueden recuperar la inversión.

Respecto a la tecnología usada para el diseño y desarrollo del sistema, se puede mencionar que aunque las TI se encuentran en constante avance, los servicios Web continúan siendo la opción más usada para acoplar sistemas e integrar funcionalidades tales como la factura electrónica, lo que garantiza que la aplicación puede ser utilizada en cualquier plataforma de software que se tenga.

El sistema desarrollado queda a nivel de prototipo, en la Sección de Estudios de Posgrado de la UPIICSA del Instituto Politécnico Nacional, en los correos de los autores para pruebas y desarrollos más amplios, incluye también la documentación necesaria para analizar su diseño y desarrollo.

1.5 Referencias

Castro Cruz Georgina, Colín Azahar Noemí, Luna Carbajal Armando (2014). México en la nueva tendencia de la facturación electrónica. Revista Académica de Economía No. 199. ISSN 1696-8352.

Observatorio de la Economía Latinoamericana. www.eumed.net.

Consultorio Virtual. (2014). Consultorio Virtual. Recuperado el 8 de Octubre de 2014, de <http://www.consultorio-virtual.com/>

Control de Pacientes. (2014). Control de Pacientes. Recuperado el 8 de Octubre de 2014, de <http://controldepacientes.com/>

Datateam Consulting, S.A. de C.V. (2014). Medikal Manik. Recuperado el 7 de Octubre de 2014, de <http://medicalmanik.com/>

Diario La Nación. (2013). Recuperado el 7 de Noviembre de 2014, de <http://www.nacion.com/>

Reyes Ramos, O. (2013). Nuevas Tendencias en el Negocio Electrónico. México: Palibrio

Programacion.net. (2016). Recuperado el 15 de 02 de 2016, de http://programacion.net/articulo/integracion_de_jsf_spring_e_hibernate_para_crear_una_aplicacion_web_del_mundo_real_307/3

Servicio de Administración Tributaria (2014). Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de <http://www.sat.gob.mx>