

**CESAR EDSON URIBE GUERRERO**, Titular de la Subprocuraduría General de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 2, primer párrafo, 3, 4, 6, último párrafo, de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, y los artículos 5, apartado B, fracción I, 12, fracciones XIII y XXI y 25, fracciones XVI y XVII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2014 y,

### **CONSIDERANDO**

Que la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente establece como principio básico del organismo público descentralizado, no sectorizado, garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, mediante la asesoría, representación y defensa, recepción de quejas y emisión de recomendaciones en los términos que ese mismo ordenamiento establece, a fin de propiciar un ambiente favorable en la construcción de una cultura de plena vigencia de los derechos del contribuyente en nuestro país.

Que la Procuraduría está comprometida a consolidar los principios democráticos del Estado de Derecho con base en una renovada cultura contributiva que permita a la sociedad vivir en condiciones de igualdad, paz y armonía para la construcción de un país más justo y equitativo, posicionándose como una institución de excelencia con autonomía técnica, funcional y de gestión que colabore en el mejoramiento de la relación del fisco con el contribuyente, en la que se privilegie el respeto a sus derechos como el mejor medio para lograr la satisfacción del interés público.

Que conforme a lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 4, de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, los servicios que presta ésta se otorgarán por el Titular de la Procuraduría, los Delegados Regionales y los asesores jurídicos suficientes para satisfacer la demanda.

Que con la finalidad de asumir el compromiso y garantizar los servicios a los contribuyentes, la Procuraduría ha logrado consolidar Delegaciones en 30 Entidades Federativas, además de la atención que se brinda en las instalaciones sede de las oficinas centrales.

Que a fin de dar debido cumplimiento a las atribuciones que corresponden a las Delegaciones y en consecuencia a las funciones de la Procuraduría, es primordial verificar de manera directa e inmediata que los servicios que prestan los servidores públicos adscritos a las mismas se desarrollen apegados a los principios y valores institucionales, así como los diversos instrumentos jurídicos que regulan las atribuciones de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Por lo anterior, he tenido a bien expedir los siguientes:

# LINEAMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS A LAS DELEGACIONES DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

## CAPÍTULO I Disposiciones Generales

**Artículo 1.-** Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las bases para la realización y planeación de acciones de verificación a las Delegaciones de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, para evaluar y dar seguimiento al desarrollo de sus actividades técnico-jurídicas, con la finalidad de definir estrategias y acciones que permitan asegurar el logro de los objetivos y metas institucionales.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, si derivado de la práctica de una visita, la Visitaduría General advierte cuestiones de carácter administrativo, lo hará del conocimiento del área correspondiente.

**Artículo 2.-** Para efectos de este instrumento jurídico, además de lo señalado en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas, se entiende por:

- I. Acciones de mejora: Las actividades tendientes al cumplimiento de la misión de la Procuraduría, así como a prevenir, corregir, disminuir y/o eliminar riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento a la normatividad aplicable.
- II. Catálogo de Observaciones: Documento que contiene las violaciones a las diversas disposiciones en materia de visitas de revisión por parte de la Visitaduría General.
- III. Control Detectivo: Mecanismo específico de control que opera en el momento en que se realiza la visita, por virtud del cual se identifican las omisiones o desviaciones antes de que concluya aquélla.
- IV. Acción Correctiva: Actividades tendientes a la solventación de las observaciones detectadas, a fin de dar cumplimiento a las observaciones realizadas derivadas de las visitas.
- V. Observación: Mecanismo específico de control que permite corregir la actuación de las Delegaciones.
- VI. Acción Preventiva: Mecanismo específico de control que tiene el propósito de anticiparse a la posibilidad de que ocurran situaciones no deseadas o inesperadas que pudieran afectar al logro de los objetivos y metas de la Procuraduría.
- VII. Criterios Normativos: Instrumentos de carácter interpretativo o directivo dictados por el Comité Técnico de Normatividad.
- VIII. Criterios Técnicos de Supervisión y Políticas: Instrumentos emitidos por las Subprocuradurías de la Procuraduría y del Comité de Evaluación de Delegaciones, que contienen los elementos técnicos que deberán ser verificados por la Visitaduría.
- IX. Jefe de visita: Titular al frente de la práctica de una visita de supervisión.

- X. Sistema ACCEDE: Herramienta informática cuya función principal obedece a la evidencia documental que se obtenga de las Delegaciones, con el fin de solventar las observaciones.
- XI. Visita: Procedimiento sistemático por virtud del cual la Visitaduría General realiza acciones de verificación en materia de gestión, control y supervisión técnico jurídica a las Delegaciones como medio de control detectivo y preventivo, de acuerdo con el Programa Semestral de Trabajo, mediante la emisión de observaciones y acciones de mejora, con la finalidad de comprobar que el funcionamiento de la Delegaciones se apegue al marco normativo de la Procuraduría.
- XII. Visitaduría General: La unidad administrativa de la Procuraduría encargada de realizar las visitas.
- XIII. Gira de trabajo: Serie de visitas practicadas sucesiva y concatenadamente a determinadas Delegaciones designadas.
- XIV. Oficio de Aviso de Visita: Documento expedido por la Visitaduría General, a través del cual se da a conocer a la unidad administrativa (Delegación) que será objeto de visita.
- XV. Principio de Excelencia: Es el grado máximo de perfección al que debe aspirar todo servidor público, aspiración que implica el afán constante de poner en práctica todos los principios y virtudes que la sociedad espera encontrar en las personas que ejercen un encargo público.
- XVI. Principio de Objetividad: Consiste en apreciar los hechos con ausencia absoluta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de persona alguna.
- XVII. Principio de Independencia: Consiste en que el servidor público apegue su conducta estrictamente al marco normativo aplicable, evitando cualquier tipo de influencia extraña o atípica, incluso de otros servidores públicos.
- XVIII. Programa de Trabajo: Instrumento que establece las metas y objetivos de las unidades administrativas de la Procuraduría para un ejercicio determinado.
- XIX. Programa Institucional: Instrumento en el cual se sintetizan los principales retos de la Procuraduría y su estructura programática.
- XX. Visitador(a): Servidor público encargado o designado para la práctica de una visita.
- XXI. Visitador(a) General: Titular de la Visitaduría General.

**Artículo 3.-** La Visitaduría General observará en todo momento que los servicios se presten bajo los principios de excelencia, objetividad e independencia, además de los señalados en la Ley, el Estatuto y Lineamientos.

## CAPÍTULO II De la Visitaduría General

**Artículo 4.-** La Visitaduría General es la unidad administrativa encargada de realizar acciones de verificación en materia de gestión, control y supervisión técnico-jurídica a las Delegaciones a fin de comprobar que su funcionamiento se apegue al marco normativo de la Procuraduría, mediante la realización de visitas a efecto de emitir observaciones y acciones de mejora.

## **SECCIÓN PRIMERA**

### **Del Visitador General**

**Artículo 5.-** Corresponde a la Visitaduría General, además de las señaladas en los artículos 13 y 28 del Estatuto, el ejercicio de las siguientes facultades:

- I. Solicitar a las Delegaciones y demás unidades administrativas de la Procuraduría la información necesaria para la realización de las funciones propias de la Visitaduría;
- II. Llevar un archivo sistematizado en el que se glosen, actas de visita y sus anexos, con los propósitos de control interno, consulta, información y seguimiento del cumplimiento de las observaciones;
- III. Rendir los informes que le solicite el Titular de la Procuraduría;
- IV. Recibir y tramitar las inconformidades previstas en el Capítulo VII de los presentes Lineamientos;
- V. Reunirse con autoridades fiscales y jurisdiccionales, así como diversos sectores de la sociedad relacionados con la materia, a efecto de promover la colaboración y conocer la opinión sobre el funcionamiento de la Delegación visitada;
- VI. Solicitar la opinión de los contribuyentes sobre el servicio recibido por las Delegaciones, y
- VII. Las demás que determinen los titulares de la Procuraduría y Subprocuraduría General o deriven de la normatividad aplicable.

Los Jefes de Visita podrán, durante la práctica de las Visitas, ejercer las facultades previstas en las fracciones I, V, VI y VII del presente artículo, así como las de las fracciones VIII, X, XII, XIV del artículo 28 del Estatuto.

**Artículo 6.-** La Visitaduría General elaborará un Programa Semestral de Trabajo y calendario de visitas, el cual someterá a la aprobación del Comité de Evaluación de Delegaciones, previa autorización del Subprocurador General.

## **CAPÍTULO III**

### **De las Visitas y Giras de trabajo**

**Artículo 7.-** Las Visitas constituyen el procedimiento sistemático para evaluar el funcionamiento de las Delegaciones en el desarrollo de sus actividades técnico-jurídicas y que las mismas se realicen con apego a los principios y valores institucionales así como a la normatividad aplicable, con base en los Criterios Técnicos de Supervisión y Políticas aprobadas, con la finalidad de:

- I. Establecer acciones detectivas, preventivas y correctivas que permitan identificar conductas y prácticas no apegadas al marco normativo;
- II. Identificar elementos adversos que obstaculicen o impidan el logro de los objetivos y metas institucionales;
- III. Detectar situaciones favorables en el entorno delegacional, bajo la forma de hechos, tendencias, cambios o áreas de oportunidad que se puedan aprovechar para el cumplimiento de los programas y metas institucionales;
- IV. Evaluar la eficacia y eficiencia de los servicios que prestan las Delegaciones;

- v. Formular observaciones y sugerir acciones de mejora;
- vi. Conocer la opinión y promover la colaboración con las autoridades fiscales y jurisdiccionales, así como diversos sectores de la sociedad relacionados con la materia, respecto del funcionamiento de las Delegaciones;
- vii. Comprobar la actualización y organización de los medios de control y sistemas, y
- viii. Verificar el grado de alineación de las funciones, actividades y tareas realizadas por el personal adscrito a las Delegaciones, con respecto a los objetivos, misión y visión que tiene establecido la Institución, así como la observancia del Código de Conducta.

**Artículo 8.-** Las Visitas que realice la Visitaduría General podrán ser Ordinarias o Extraordinarias.

**Artículo 9.-** En cualquier momento, la Visitaduría General podrá solicitar a las Unidades Administrativas de la Procuraduría, la información que se estime necesaria para la preparación y desarrollo de las Visitas.

**Artículo 10.-** La Visitaduría General deberá recabar del Sistema de Control y Seguimiento de Servicios, las direcciones de correo electrónico de los contribuyentes que hayan solicitado la intervención de la Delegación a visitar; asimismo, enviará un correo electrónico a dichos contribuyentes para anunciarles la práctica de la Visita a fin de que puedan manifestar de manera personal o por correo electrónico sus comentarios en relación con los servicios recibidos o, en su caso, interponer inconformidad en términos de los presentes Lineamientos.

**Artículo 11.-** La Visitaduría General deberá de abstenerse de:

- i. Exigir a los servidores públicos adscritos a las Delegaciones cualquier acto que no sea propio del servicio público, y
- ii. Intervenir o entorpecer las funciones propias de las Delegaciones.

**Artículo 12.-** Las Visitas se efectuarán en días y horas hábiles, a menos que sea necesario practicarlas en días y horas inhábiles. En este supuesto se requerirá de la autorización del Titular de la Procuraduría, del Titular de la Subprocuraduría General o del Titular de la Visitaduría General.

**Artículo 13.-** Las Giras de Trabajo se programarán tomando en consideración las cargas de trabajo de las Delegaciones y de la propia Visitaduría General, así como en atención a la ubicación geográfica de aquéllas.

## SECCIÓN PRIMERA De las Visitas

**Artículo 14.-** En el Programa Semestral de Trabajo de la Visitaduría General, se dispondrá que las Delegaciones sean visitadas por lo menos una vez al año.

**Artículo 15.-** En caso de Visitas Ordinarias, al menos 3 días hábiles antes del señalado para el día de inicio de la visita, la Visitaduría General remitirá oficio de aviso a la Delegación.

**Artículo 16.-** Las Visitas Extraordinarias se realizarán en términos de lo previsto en esta Sección y serán aplicables las disposiciones relativas a las ordinarias, salvo por lo referente al envío del oficio de aviso de visita, el cual se entregará al Titular de la Delegación al inicio de la Visita.

**Artículo 17.-** Las Visitas Extraordinarias serán ordenadas por el Titular de la Procuraduría, el Titular de la Subprocuraduría General o el Titular de la Visitaduría General, cuando a su consideración existan elementos que hagan presumir irregularidades en el ejercicio de las funciones propias de las Delegaciones de la Procuraduría, cuando sea necesario para comprobar el cumplimiento de observaciones y acciones de mejora o bien, de algún programa o acción específica de la Procuraduría.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **De inicio de las Visitas**

**Artículo 18.-** Al presentarse el Jefe de Visita deberá mostrar el original del oficio de visita ante la Oficialía de Partes de la Delegación para su debida recepción.

Asimismo, se deberá comprobar que se encuentra publicado el aviso de visita cuando éste se haya emitido.

La falta de colocación del referido aviso no constituirá impedimento para dar inicio al procedimiento de visita. De ser el caso, el Jefe de Visita o personal encargado del despacho de la visita podrán publicar por sí mismo, el aviso de visita.

**Artículo 19.-** Los Visitadores deberán identificarse ante el Titular de la Delegación de que se trate; en caso de no estar presente, ante el servidor público de rango inmediato que se encuentre en la propia Unidad.

**Artículo 20.-** Para el desarrollo de las visitas, el Titular de la Delegación de que se trate, asignará al personal de la Visitaduría General, un espacio físico adecuado, procurando se continúe el funcionamiento regular de la propia Delegación.

Asimismo, el personal de la Visitaduría General deberá asegurarse que dentro del espacio asignado, se encuentre la totalidad de expedientes radicados en el periodo que comprende la visita, haciéndolo constar en el acta de visita.

## **SECCIÓN TERCERA**

### **De la recopilación de información**

**Artículo 21.-** La Visitaduría General revisará discrecionalmente los expedientes radicados en las Delegaciones de acuerdo a los procesos de selección determinados para tal efecto.

Al concluir su revisión levantará constancia de ello, la cual deberá glosarse al propio legajo.

Asimismo, el Titular de la Procuraduría, el Titular de la Subprocuraduría General o el Titular de la Visitaduría General, cuando exista relevancia en el asunto y lo estimen pertinente, podrán autorizar la remisión de los expedientes a las Oficinas Centrales o recabar copias de los mismos.

**Artículo 22.-** La Visitaduría General deberá recabar copia del Libro de Oficialía de Partes del período que comprenda la visita. Asimismo, hará la anotación respectiva en el propio libro, el cual deberá ser firmado y sellado por el Jefe de Visita.

Asimismo, el Jefe de Visita deberá corroborar la existencia de los expedientes que se encuentren cargados en el Sistema de Control y Seguimiento de Servicios.

#### SECCIÓN CUARTA De las Actas y Cierre de Visita

**Artículo 23.-** En todas las visitas deberá levantarse un acta en la que se hagan constar de manera ordenada los hechos, omisiones y circunstancias ocurridas durante la misma, precisando las observaciones y acciones de mejora que se formulen con motivo de la revisión practicada durante la visita.

En aquellas acciones que a juicio del Visitador General deban ser atendidas de manera inmediata se dará cuenta al Subprocurador General a fin de que se entere de las medidas adoptadas y, en su caso, las confirme, modifique o revoque.

Dicha acta se levantará en tres tantos, una para la Delegación visitada y dos más para el área de Visitaduría General.

**Artículo 24.-** Previo al cierre del acta, el Jefe de Visita entregará al Titular de la Delegación visitada un proyecto de aquella para que conozca su contenido a fin de que manifieste lo que a su derecho convenga, para ello contarán con un tiempo máximo de 2 horas.

Una vez transcurrido el plazo concedido en el párrafo anterior, se procederá al cierre del acta de Visita.

#### CAPÍTULO IV Del cumplimiento a las observaciones

**Artículo 25.-** Dentro de un máximo de 3 días hábiles siguientes al cierre del acta, el Titular de la Visitaduría General enviará a la Delegación que corresponda a través de la herramienta informática ACCEDE las observaciones pertinentes.

**Artículo 26.-** Una vez que las Delegaciones reciban la notificación de las observaciones, a que se refiere el artículo anterior, deberán dentro del plazo de 20 días hábiles, exhibir la documentación pertinente a través de Sistema ACCEDE.

Examinada la documentación a que refiere el párrafo anterior, la Visitaduría General elaborará el oficio de cumplimiento a fin de dar cuenta al Titular de la Subprocuraduría General de la atención brindada por las Delegaciones a las observaciones.

**Artículo 27.-** Si las Delegaciones no han cumplido en su totalidad con las observaciones dentro del plazo señalado, en cualquier tiempo la Visitaduría General podrá verificar su cumplimiento e incluso solicitar a dichas Delegaciones que informen respecto de los avances, así como de las acciones de mejora formuladas. La Visitaduría General elaborará el oficio de seguimiento al cumplimiento a que se refiere el segundo párrafo del artículo anterior.

## **CAPÍTULO V**

### **Del análisis de la Información**

**Artículo 28.-** Dentro del plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la conclusión de la Visita, la Visitaduría General elaborará un diagnóstico en el que se evalúe la información obtenida en la Visita o Gira de Trabajo, del cual se dará cuenta al Titular de la Subprocuraduría General.

## **CAPÍTULO VI**

### **Del Comité de Evaluación de Delegaciones**

**Artículo 29.-** A efecto de evaluar los resultados obtenidos durante las visitas, los riesgos detectados y las medidas de control sugeridas o implementadas y plasmados en el diagnóstico, se establecerá un Comité de Evaluación de Delegaciones, el cual tendrá las más amplias facultades para valorar, modificar, incluir o excluir observaciones y acciones de mejora que sugiera la Visitaduría General.

**Artículo 30.-** El Comité de Evaluación de Delegaciones estará conformado por el Titular de la Procuraduría, el Titular de la Subprocuraduría General, el Titular de la Subprocuraduría de Protección de los Derechos de los Contribuyentes, el Titular de la Subprocuraduría de Asesoría y Defensa del Contribuyente, el Titular de la Secretaría General, y el Titular de la Visitaduría General. Asimismo, podrán participar como invitados los servidores públicos que designe el Titular de la Procuraduría.

Los Delegados Coordinadores fungirán como invitados permanentes del Comité de Evaluación de Delegaciones con derecho a voz, y a voto cuando la decisión de los tres Coordinadores sea unánime o mayoritaria.

**Artículo 31.-** El Comité de Evaluación de Delegaciones sesionará a convocatoria del Titular de la Procuraduría o del Titular de la Subprocuraduría General.

**Artículo 32.-** Las observaciones y acciones de mejora que realicen de forma adicional el Titular de la Visitaduría General o el Comité de Evaluación de Delegaciones, deberán ser atendidas por las Delegaciones en la forma y términos que se señalen.

## **CAPÍTULO VII**

### **De las Inconformidades**

**Artículo 33.-** Los contribuyentes atendidos por las Delegaciones podrán presentar ante la Visitaduría General inconformidad, cuando estimen que la atención brindada por los servidores públicos de dichas Delegaciones no se apegó a los principios o marco normativo que rigen el actuar de la Procuraduría. La inconformidad podrá tramitarse, además, cuando así lo determine el Titular de la Procuraduría, el Comité de Evaluación de Delegaciones o el Titular de la Subprocuraduría General.

**Artículo 34.-** La inconformidad se concibe estrictamente como un medio de control detectivo y correctivo de carácter interno, por lo que no constituye instancia o recurso. Las determinaciones que deriven de la misma serán sin perjuicio de las consecuencias que en materia de responsabilidad de los servidores públicos, procedan por la aplicación de las normas jurídicas relativas.

**Artículo 35.-** Para la recepción de una inconformidad, bastará se indiquen con claridad y suficiencia, los hechos motivo de la misma y, en su caso, se señalen el o los servidores públicos a quienes se les imputen aquéllos.

**Artículo 36.-** La inconformidad a que alude el artículo anterior podrá ser presentada ante la Visitaduría General de manera verbal durante la práctica de una Visita, o bien, por escrito o de forma electrónica, en cualquier tiempo.

Cuando la inconformidad se presente de manera verbal o telefónica, se levantará constancia por parte del Jefe de Visita, la cual deberá ser ratificada por quien la presente.

Las inconformidades que se presenten durante la Visita no formarán parte del acta correspondiente.

### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **Del trámite**

**Artículo 37.-** Recibida la inconformidad, el Titular de la Visitaduría General determinará su admisión informando al Titular de la Subprocuraduría General. La calificativa de procedencia o improcedencia únicamente podrá ser modificada por el Titular de la Procuraduría o el Titular de la Subprocuraduría General.

Una vez aprobado el proyecto por el Titular de la Subprocuraduría General se presentará al Comité de Evaluación de Delegaciones.

**Artículo 38.-** En el caso de las inconformidades que sean declaradas como procedentes, se dará vista al o a los servidores públicos señalados para que dentro del plazo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la inconformidad, rindan informe en el que presenten ante la

Visitaduría General las pruebas documentales y argumentos que consideren pertinentes.

Si de la información presentada se advierte la participación de algún servidor público diverso al señalado, se le dará vista con los documentos relativos, para que rinda informe en los términos señalados en el párrafo anterior.

**Artículo 39.-** Vencido el término previsto en el artículo 41 y dentro del plazo de 10 días hábiles, el Titular de la Visitaduría General presentará para aprobación el proyecto de resolución de la inconformidad, previa aprobación del Titular de la Subprocuraduría General.

**Artículo 40.-** El Titular de la Procuraduría determinará en definitiva, previa opinión del Comité de Evaluación de Delegaciones, si la inconformidad es fundada, o no. Dicha determinación deberá ser notificada al servidor público implicado y a su superior jerárquico.

En la resolución de la inconformidad se señalarán las acciones preventivas, correctivas y de mejora que deberán ser implementadas, así como los plazos en que deberán ser cumplidas.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su aprobación y serán publicados para su difusión en la página electrónica oficial de la Procuraduría.

**SEGUNDO.-** Se abrogan los LINEAMIENTOS POR LOS QUE SE ESTABLECEN LAS BASES PARA LA REALIZACIÓN DE LAS VISITAS A LAS DELEGACIONES REGIONALES DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE del 15 de abril de 2014.

**TERCERO.-** Las cuestiones no previstas en los presentes Lineamientos serán resueltas, por el Titular de la Procuraduría, el Comité de Evaluación de Delegaciones, el Titular de la Subprocuraduría General y, en casos urgentes, por el Titular de la Visitaduría General.

México, Distrito Federal a 03 de febrero de 2015.- El Subprocurador General de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, Mtro. César Edson Uribe Guerrero.

