



GOBIERNO DE
MÉXICO



Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
REPRESENTA AL PAÍS

OFICIO: PRODECON/OP/004 /2020

Asunto: Informe Anual del Estado que guarda
el Sistema de Control Interno
Institucional

Ciudad de México, a 22 de enero de 2020.

DRA. IRMA ERÉNDIRA SANDOVAL BALLESTEROS
SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
P R E S E N T E

Con fundamento en el Artículo 15, fracciones V y VI del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente; y Artículo Segundo, Numeral 13, fracción I, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado por la Secretaría de la Función Pública en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016 y su última actualización del 5 de septiembre de 2018, me permito entregar a usted el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, anexando la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional y el Programa de Trabajo de Control Interno Institucional.

El informe refleja los aspectos más relevantes y las acciones que se llevarán a cabo en esta Procuraduría en la implementación, fortalecimiento y seguimiento del Sistema de Control Interno.

Hago propicia la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

MTRO. LUIS ALBERTO PLACENCIA ALARCÓN
TITULAR EN FUNCIONES DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

En suplencia por ausencia del Titular de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en términos del artículo 14, fracción I, en relación con el artículo 5, Apartado B, fracción III, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

c.c.p. **Lic. Reyna Machuca García.**- Secretaria General y Coordinadora de Control Interno.- Para su conocimiento.

Lic. Alfonso Quiroz Acosta.- Titular del Órgano Interno de Control en Prodecon.- Para su conocimiento.

Lic. Francisco Alejandro Martínez Ortiz.- Director General de Planeación y Desarrollo Institucional y Enlace de Control Interno Institucional.- Para su conocimiento.

Lic. María Elizabeth Robles Gutierrez.- Directora General adscrita a la Secretaría General.- Para su conocimiento.

PLACENCIA ALARCÓN



Informe Anual del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

I. Aspectos relevantes derivados de la evaluación del SCII:

a) Porcentaje de cumplimiento general de los elementos de control y por norma general de control interno;

Norma General	Norma	% Cumplimiento Sí / No	% Cumplimiento con base en la evidencia
General	General	100.0	100.0
PRIMERA	AMBIENTE DE CONTROL	100.0	100.0
SEGUNDA	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	100.0	100.0
TERCERA	ACTIVIDADES DE CONTROL	100.0	100.0
CUARTA	INFORMAR Y COMUNICAR	100.0	100.0
QUINTA	SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	100.0	100.0

b) Elementos de control con evidencia documental y/o electrónica, suficiente para acreditar su existencia y operación, por norma general de control interno;

Número de Elementos por Norma		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	Inst.
Norma Primera	Suficiente	3	3	3	3	3	5
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Segunda	Suficiente	4	4	4	4	4	0
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Tercera	Suficiente	11	11	11	11	11	1
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Cuarta	Suficiente	4	4	4	4	4	2
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Quinta	Suficiente	3	3	3	3	3	0
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Total de elementos		25	25	25	25	25	8

c) Elementos de control con evidencia documental y/o electrónica, inexistente o insuficiente para acreditar su implementación, por norma general de control interno;

Todos los elementos de control cuentan con evidencia documental y/o electrónica para acreditar su implementación.

d) Debilidades o áreas de oportunidad en el Sistema de Control Interno Institucional;

De conformidad con el Modelo Estándar de Control Interno establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia



Informe Anual del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

de Control Interno, y derivado de la evaluación al Sistema de Control Interno Institucional (SCII) en la Procuraduría, así como del seguimiento a las acciones de mejora establecidas en el PTCI 2019, no se identificaron debilidades al Sistema, no obstante como áreas de oportunidad y en cumplimiento pleno a los elementos de control inherentes al citado modelo, se deben implantar acciones de mejora para difundir los objetivos y metas institucionales derivados del Programa Institucional de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente 2019-2024, así como la asignación de responsables de su cumplimiento; asimismo se deberá continuar con las actividades para registrar la estructura orgánica; por otro lado se deben mantener actualizados los registros de altas y bajas del personal y la aplicación de los lineamientos relativos al Comité de Ética.

II. Resultados relevantes alcanzados con la implementación de las acciones de mejora comprometidas en el año inmediato anterior en relación con los esperados, indicando en su caso, las causas por las cuales no se cumplió en tiempo y forma la totalidad de las acciones de mejora propuestas en el PTCI del ejercicio inmediato anterior;

Con la implementación de las acciones comprometidas, se obtuvieron los resultados relevantes que se mencionan a continuación:

- Se cumplieron satisfactoriamente los Objetivos y Metas Institucionales; la institución mantiene su sistema de control interno eficaz, mediante el cumplimiento de las Normas Generales, principios y elementos de control, así como por el seguimiento de las acciones de mejora establecidas en el PTCI 2019, lo que derivó en la atención de las áreas de oportunidad detectadas en los Manuales de Organización y de Procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos alineados a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable.
- No se presentaron actos de corrupción, ello, derivado de las medidas implementadas para controlar los posibles actos de corrupción, mismas que consistieron en la gestión por parte de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente de capacitación sobre ética e integridad pública dirigida al personal misma que fue impartida por parte de la Secretaría de la Función Pública; así como a la actualización, fortalecimiento y difusión del Código de Conducta de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.
- El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría fue evaluado sobresalientemente en su desempeño, obteniendo una calificación de "excelente" con la puntuación máxima posible determinada por la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública, dando cumplimiento a la normatividad aplicable.
- Se obtuvo la Re-Certificación en la estructura ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría con alcance a los procesos sustantivos "Orientación y Asesoría





Informe Anual del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

Personalizada", "Determinación del medio de Defensa" y "Admisión de la Queja"; así como los procesos de gestión de la calidad, institucionales y los de apoyo que abarcan las áreas de Recursos Humanos, Materiales y Tecnologías de Información y Comunicaciones; los cuales se vinculan estrechamente con el Control Interno Institucional.

- Asimismo se llevaron a cabo auditorías externas a los estados financieros conforme a la normatividad y lineamientos emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público logrando que el dictamen correspondiente se emitiera sin salvedad al no haber encontrado hallazgos o acciones de mejora que reportar.

III. Compromiso de cumplir en tiempo y forma las acciones de mejora que conforman el PTCI.

Se reafirma el compromiso institucional de mejorar de manera continua el sistema de control interno, mediante la supervisión y evaluación de su eficacia, eficiencia y economía, a efecto de proporcionar una seguridad razonable en el logro de objetivos y metas de la Procuraduría, mediante el cumplimiento en tiempo y forma con las acciones de mejora que conforman en PTCI, para mantener el óptimo desempeño en las cinco normas generales, y en los elementos de control que conforman el Modelo Estándar de Control Interno establecido en la normatividad aplicable.

ATENTAMENTE

MTRO. LUIS ALBERTO PLACENCIA ALARCÓN

TITULAR EN FUNCIONES DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

En suplencia por ausencia del Titular de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en términos del artículo 14, fracción I, en relación con el artículo 5, Apartado B, fracción III, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

RMG/FAC/OT/PO/SP/R.

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

2019

Evaluación del SCII

Has terminado la evaluación de todos los procesos: puedes continuar

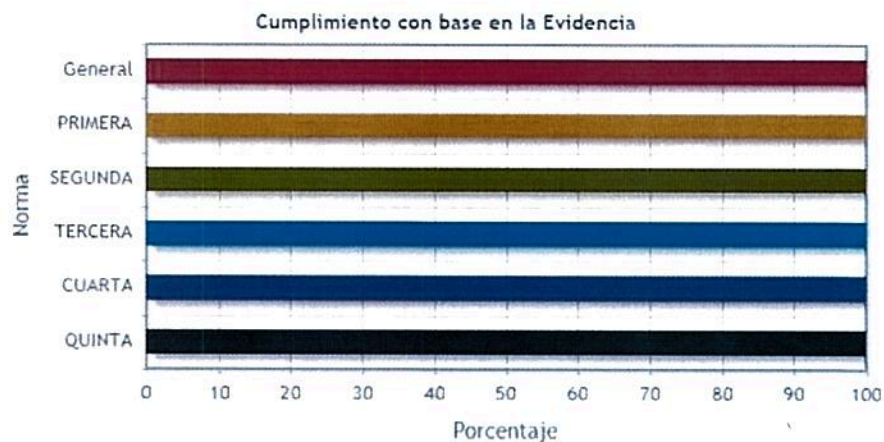
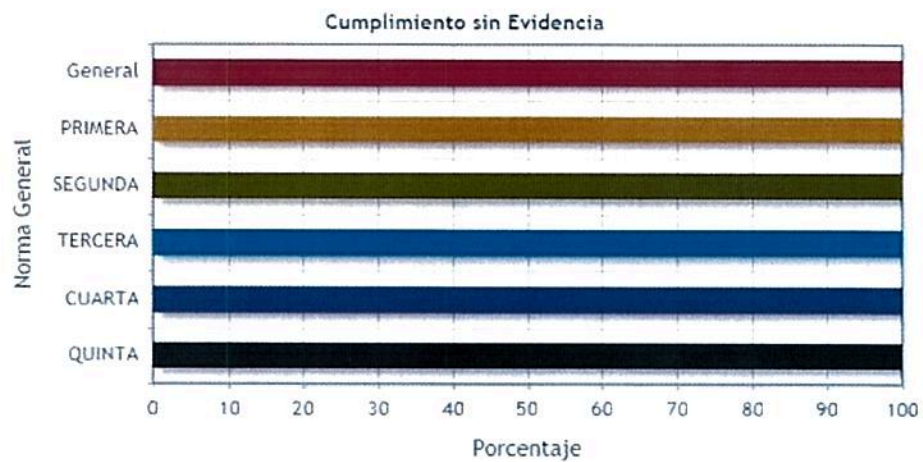
(1 of 1) 1 10					
Tipo	Proceso Prioritario	Unidad Administrativa	Responsable	Evaluación	Imprimir
PP1	Orientación y Asesoría Personalizada	Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente	Angélica Campoamor Roldán	Finalizado	
INSTITUC	Institucional	Dirección de Calidad y Desarrollo Institucional	Ismael Flores Ortiz	Finalizado	
PP2	Determinación del Medio de Defensa	Dirección General de Representación Legal y Defensa	Alejandro Ibarra Dávila	Finalizado	
PP3	Administración de la queja	Dirección General de Quejas y Reclamaciones contra Organismos Fiscales Autónomos y Autoridades Coordinadas	Jonathan Zareth Ibañez Belmont	Finalizado	
PP4	Recursos Humanos	Dirección General de Recursos Humanos	Diana Ramirez Peña	Finalizado	
PP5	Recursos Financieros	Dirección de Recursos Financieros	Martha Cecilia Hernández Ramírez	Finalizado	
(1 of 1) 1 10					

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

2019

Resultados de la Evaluación del SCII

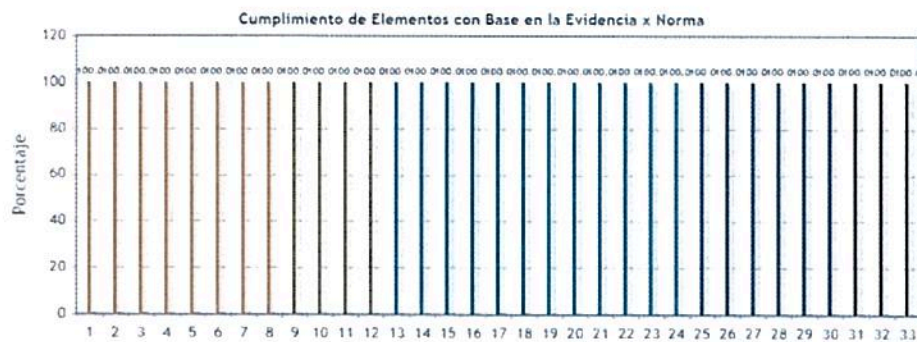
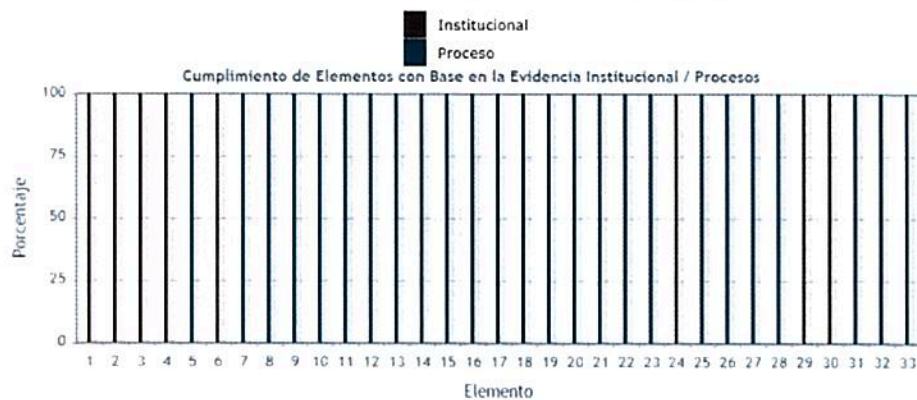
Norma General	Norma	% Cumplimiento Sí / No	% Cumplimiento con base en la evidencia
General	General	100.0	100.0
PRIMERA	AMBIENTE DE CONTROL	100.0	100.0
SEGUNDA	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	100.0	100.0
TERCERA	ACTIVIDADES DE CONTROL	100.0	100.0
CUARTA	INFORMAR Y COMUNICAR	100.0	100.0
QUINTA	SUPERVISION Y MEJORA CONTINUA	100.0	100.0



PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

2019

Resultados de la Evaluación del SCII



Número de Elementos por Norma		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	Inst
Norma Primera	Suficiente	3	3	3	3	3	5
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Segunda	Suficiente	4	4	4	4	4	0
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Tercera	Suficiente	11	11	11	11	11	1
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Cuarta	Suficiente	4	4	4	4	4	2
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Norma Quinta	Suficiente	3	3	3	3	3	0
	Insuficiente	0	0	0	0	0	0
	Sin Evidencia	0	0	0	0	0	0
Total de elementos		25	25	25	25	25	8

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Programa de Trabajo de Control Interno 2020												
NGCI	No.	Elemento de Control	% Cumplimiento Si / No	% Cumplimiento con base en la Evidencia	Proceso	No.	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Medios de verificación
PRIMERA	1	Los servidores públicos de la Institución, conocen y aseguran en su área de trabajo el cumplimiento de metas y objetivos, visión y misión institucionales (Institucional);	100.0	100.0								
PRIMERA	2	Los objetivos y metas institucionales derivados del plan estratégico están comunicados y asignados a los encargados de las áreas y responsables de cada uno de los procesos para su cumplimiento (Institucional);	100.0	100.0	Institucional	1	Publicar y difundir el Programa Institucional 2019-2024 y el Programa de Trabajo 2020 (PAT) de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, notificando a los enlaces de reportar avances y dar seguimiento.	2020-01-02	30-04-2020	Dirección de Calidad y Desarrollo Institucional	Ismael Flores Ortiz	Diario Oficial de la Federación, Intranet, correo electrónico.
PRIMERA	3	La institución cuenta con un Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés formalmente establecido para difundir y evaluar el cumplimiento del Código de Ética y de Conducta; se cumplen con las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública y sus lineamientos generales (Institucional);	100.0	100.0								
PRIMERA	4	Se aplican, al menos una vez al año, encuestas de clima organizacional, se identifican áreas de oportunidad, determinan acciones de mejora, dan seguimiento y evalúan sus resultados (Institucional);	100.0	100.0	Institucional	2	Enviar tres recordatorios por correo electrónico al personal, para participar en la ECCO	2020-07-01	31-10-2020	Dirección de Calidad y Desarrollo Institucional	Ismael Flores Ortiz	Correos electrónicos.
PRIMERA	5	La estructura organizacional define la	100.0	100.0	PP4	3	Registrar la estructura orgánica ante la SFP.	2020-07-01	30-09-2020	Dirección General de Recursos Humanos	Diana Ramirez Peña	Oficio SFP con el registro de estructura.

PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Programa de Trabajo de Control Interno 2020												
NGCI	No.	Elemento de Control	% Cumplimiento Si / No	% Cumplimiento con base en la Evidencia	Proceso	No.	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Medios de verificación
		autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos;										
PRIMERA	6	Los perfiles y descripciones de puestos están actualizados conforme a las funciones y alineados a los procesos (Institucional);	100.0	100.0	Institucional	4	Actualizar los perfiles conforme a las funciones y alineados a los procesos.	2020-01-02	30-09-2020	Dirección de Calidad y Desarrollo Institucional	Ismael Flores Ortiz	Informe de perfiles actualizados.
PRIMERA	7	El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable; y	100.0	100.0	PP1	5	Actualizar los procesos y procedimientos de orientación y asesoría personalizada	2020-01-02	31-10-2020	Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente	Angélica Roldán Campoamor	Procesos y procedimientos actualizados
					PP2	6	Actualizar los procesos y procedimientos de determinación del medio de defensa	2020-01-02	31-10-2020	Dirección General de Representación Legal y Defensa	Alejandro Ibarra Dávila	Formato de solicitud de cambios a procesos o procedimientos
					PP4	7	Actualizar el Manual Especifico de Organización de Recursos Humanos	2020-01-02	31-03-2020	Dirección General de Recursos Humanos	Diana Ramirez Peña	Manual Especifico de Organización de Recursos Humanos
PRIMERA	8	Se opera en el proceso un mecanismo para evaluar y actualizar el control interno (políticas y procedimientos), en cada ámbito de competencia y nivel jerárquico.	100.0	100.0								
SEGUNDA	9	Se aplica la metodología establecida en cumplimiento a las etapas para la Administración de Riesgos, para su identificación, descripción, evaluación, atención y seguimiento, que incluya los factores de riesgo, estrategias para administrarlos y la implementación de acciones de control;	100.0	100.0								
SEGUNDA	10		100.0	100.0								

PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Programa de Trabajo de Control Interno 2020												
NGCI	No.	Elemento de Control	% Cumplimiento Si / No	% Cumplimiento con base en la Evidencia	Proceso	No.	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Medios de verificación
		Las actividades de control interno atienden y mitigan los riesgos identificados del proceso, que pueden afectar el logro de metas y objetivos institucionales, y estas son ejecutadas por el servidor público facultado conforme a la normatividad;										
SEGUNDA	11	Existe un procedimiento formal que establezca la obligación de los responsables de los procesos que intervienen en la administración de riesgos;	100.0	100.0								
SEGUNDA	12	Se instrumentan en los procesos acciones para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	100.0	100.0								
TERCERA	13	Se seleccionan y desarrollan actividades de control que ayudan a dar respuesta y reducir los riesgos de cada proceso, considerando los controles manuales y/o automatizados con base en el uso de TIC's;	100.0	100.0								
TERCERA	14	Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal;	100.0	100.0								
TERCERA	15	Se tienen en operación los instrumentos y mecanismos del	100.0	100.0								

PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Programa de Trabajo de Control Interno 2020												
NGCI	No.	Elemento de Control	% Cumplimiento Si / No	% Cumplimiento con base en la Evidencia	Proceso	No.	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Medios de verificación
TERCERA	16	proceso, que miden su avance, resultados y se analizan las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales; Se tienen establecidos estándares de calidad, resultados, servicios o desempeño en la ejecución de los procesos;	100.0	100.0								
TERCERA	17	Se establecen en los procesos mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia;	100.0	100.0	PP4	8	Atender los hallazgos comunicados por auditor interno, órganos de fiscalización, auditor interno independiente y otras instancias de fiscalización, cuando aplique.	2020-07-01	31-10-2020	Dirección General de Recursos Humanos	Diana Ramirez Peña	Informe de solventación de observaciones.
					PP5	9	Actualizar y/o reforzar los mecanismos de acceso a los aplicativos en la modalidad de altas, bajas, modificaciones, consultas, entre otros, así como en el registro de usuarios y uso de claves de seguridad y de acceso a los sistemas.	2020-01-02	31-10-2020	Dirección de Recursos Financieros	Martha Cecilia Hernández Ramirez	Informe de solventación de observaciones.
TERCERA	18	Se identifica en los procesos la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas a un Programa de Trabajo de Control Interno para su seguimiento y atención;	100.0	100.0								
TERCERA	19	Se evalúan y actualizan en los procesos las políticas, procedimientos, acciones, mecanismos e instrumentos de control;	100.0	100.0								
TERCERA	20	Las recomendaciones y acuerdos de los Comités Institucionales, relacionados con cada proceso, se atienden en tiempo y forma, conforme a su	100.0	100.0	PP5	10	Atender las recomendaciones y acuerdos del Comité de Control y Desempeño Institucional en el ámbito financiero.	2020-01-02	30-09-2020	Dirección de Recursos Financieros	Martha Cecilia Hernández Ramirez	Informe del SICOCDI.

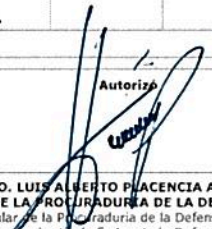
PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Programa de Trabajo de Control Interno 2020												
NCCI	No.	Elemento de Control	% Cumplimiento Si / No	% Cumplimiento con base en la Evidencia	Proceso	No.	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Medios de verificación
TERCERA	21	Ambito de competencia; Existen y operan en los procesos actividades de control desarrolladas mediante el uso de TICs;	100.0	100.0	PP1	11	Revisar y en su caso, proponer modificaciones o mejoras a los sistemas utilizados en los procesos.	2020-01-02	31-10-2020	Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente	Angélica Roldán Campoamor	Pantallas del SICSS y Correos electrónicos.
					PP3	12	Revisar y en su caso, proponer modificaciones o mejoras a los sistemas utilizados en los procesos.	2020-01-02	31-10-2020	Dirección General de Quejas y Reclamaciones contra Organismos Fiscales Autónomos y Autoridades Coordinadas	Jonathan Zareth Ibañez Belmont	Pantallas del SICSS y Correos electrónicos de solicitud de cambios.
TERCERA	22	Se identifican y evalúan las necesidades de utilizar TICs en las operaciones y etapas del proceso, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que se requieren;	100.0	100.0								
TERCERA	23	En las operaciones y etapas automatizadas de los procesos se cancelan oportunamente los accesos autorizados del personal que causó baja, tanto a espacios físicos como a TICs, y	100.0	100.0	PP4	13	Actualizar y/o reforzar los mecanismos de acceso a los aplicativos en la modalidad de altas, bajas, modificaciones, consultas, entre otros, así como en el registro de usuarios y uso de claves de seguridad y de acceso a los sistemas.	2020-01-02	30-09-2020	Dirección General de Recursos Humanos	Diana Ramirez Peña	Solicitudes de baja y captura de pantallas.
TERCERA	24	Se cumple con las políticas y disposiciones establecidas para la Estrategia Digital Nacional en los procesos de gobernanza, organización y de entrega, relacionados con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de TIC's y con la seguridad de la información (Institucional TICs).	100.0	100.0								
CUARTA	25	Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida, verificable), de conformidad con	100.0	100.0								

PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Programa de Trabajo de Control Interno 2020												
NGCI	No.	Elemento de Control	% Cumplimiento Sí / No	% Cumplimiento con base en la Evidencia	Proceso	No.	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Medios de verificación
CUARTA	26	las disposiciones legales y administrativas aplicables; Se tiene implantado en cada proceso un mecanismo o instrumento para verificar que la elaboración de informes, respecto del logro del plan estratégico, objetivos y metas institucionales, cumplan con las políticas, lineamientos y criterios institucionales establecidos;	100.0	100.0								
CUARTA	27	Dentro del sistema de información se genera de manera oportuna, suficiente y confiable información sobre el estado de la situación contable y programático-presupuestal del proceso;	100.0	100.0								
CUARTA	28	Se cuenta con el registro de acuerdos y compromisos, correspondientes a los procesos, aprobados en las reuniones del Órgano de Gobierno, de Comités Institucionales y de grupos de alta dirección, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma;	100.0	100.0								
CUARTA	29	Se tiene implantado un mecanismo específico para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias (Institucional), y	100.0	100.0	Institucional	14	Actualizar el procedimiento y protocolo de quejas y denuncias.	2020-01-02	31-03-2020	Dirección de Calidad y Desarrollo Institucional	Ismael Flores Ortiz	Procedimiento y protocolo de quejas y denuncias.
CUARTA	30	Se cuenta con un sistema de Información que de manera integral, oportuna y	100.0	100.0								

PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE												
Programa de Trabajo de Control Interno 2020												
NGCI	No.	Elemento de Control	% Cumplimiento Si / No	% Cumplimiento con base en la Evidencia	Proceso	No.	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Unidad Administrativa	Responsable	Medios de verificación
		confiable permite a la alta dirección y, en su caso, al Órgano de Gobierno realizar seguimientos y tomar decisiones (Institucional).										
QUINTA	31	Se realizan las acciones correctivas y preventivas que contribuyen a la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la supervisión permanente de los cinco componentes de control interno;	100.0	100.0								
QUINTA	32	Los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras de cumplimiento, de riesgos, de funciones, evaluaciones y de seguridad sobre Tecnologías de la Información, se utilizan para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar el proceso;	100.0	100.0								
QUINTA	33	Se llevan a cabo evaluaciones del control interno de los procesos sustantivos y adjetivos por parte del Titular y la Administración, Órgano Fiscalizador o de una instancia independiente para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.	100.0	100.0								

Número AM = 14

Autoriza



MTRO. LUIS ALBERTO PLACENCIA ALARCÓN
TITULAR EN FUNCIONES DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.
En suplencia por ausencia del Titular de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en términos del artículo 14, fracción I, en relación con el artículo 5, Apartado B, fracción III, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Revisó



LIC. REYNA MADRUGA GARCÍA
SECRETARÍA GENERAL
y Coordinadora del Sistema de Control Interno de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Elaboró



LIC. FRANCISCO ALEJANDRO MARTÍNEZ ORTIZ
DIRECTOR GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
y Enlace del Sistema de Control Interno de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.