



GOBIERNO DE
MÉXICO

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"



Documento de Posicionamiento Institucional¹

Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario E028

"Protección y Defensa de los Contribuyentes"

Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el ejercicio fiscal 2018 (PAE 2018)

Abril, 2019.

¹ El presente documento responde al "Mecanismo para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados de Informes de Evaluaciones Externas a los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal, disponible en las páginas de Internet de la SHCP, de la SFP y del CONEVAL a partir del 08 de marzo de 2011.



Introducción

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) es un organismo público descentralizado, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía técnica, funcional y de gestión por disposición expresa de su Ley Orgánica.

La PRODECON tiene por objetivo proteger los derechos y garantías de los contribuyentes, mediante la prestación de servicios de asesoría, representación y defensa, así como la recepción de quejas y emisión de recomendaciones en materia fiscal, además de otras importantes facultades como son la identificación de los problemas endémicos del sistema, celebrar reuniones periódicas con las asociaciones empresariales y profesionales, así como con síndicos y contribuyentes organizados, a las que deberán acudir las autoridades fiscales de alto nivel, proponer medidas correctivas, interpretar normas tributarias a petición del SAT, fomentar la cultura contributiva, al igual que acudir ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados con propuestas de modificación a las normas fiscales.

En el marco del Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el ejercicio fiscal 2018 (PAE 2018), la Procuraduría como ejecutora de gasto, realizó la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario "E028 Protección y Defensa de los Contribuyentes".

En dicho contexto, y de conformidad con lo establecido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, el presente documento expone la posición institucional a las observaciones formuladas por la Secretaría de la Hacienda y Crédito Público, derivadas de los resultados obtenidos en dicha evaluación, los argumentos vertidos se basan en las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas en dicha evaluación. El documento consta de cinco apartados: Fundamento Legal, Comentarios Generales, Comentarios Específicos, Fuentes de Información utilizadas, y la Referencia a las Unidades Responsables de su elaboración.

I. Fundamento legal.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 110 fracción VI de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), el numeral Vigésimo Quinto de los Lineamientos Generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (Lineamientos), y los numerales 14 y 20 del Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal (Mecanismo); se presenta el "Documento de Opinión" (Posición Institucional) respecto de los principales hallazgos, debilidades, oportunidades, amenazas y recomendaciones contenidas en el Informe Final de la Evaluación de Procesos realizada en el ejercicio 2018 al Programa Presupuestario "E028 Protección y defensa de los contribuyentes", a cargo de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.



II. Comentarios Generales.

Unidad responsable: Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON).
Programa: "E028 Protección y Defensa de los Contribuyentes"
Institución evaluadora: Servicios Profesionales para el Desarrollo Económico, S.C.
Coordinador de la Evaluación: S.H.C.P.

Con la finalidad de mejorar la calidad en el ejercicio del gasto público y de aumentar la transparencia dentro de la operatividad y funcionamiento de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON), se ha llevado a cabo la evaluación de procesos del Programa presupuestario (Pp) E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", programa que provee de los recursos fiscales a dicha Procuraduría, para alcanzar su misión institucional.

El programa presupuestario (Pp) E028 Protección y Defensa de los Contribuyentes a cargo de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente tiene el objetivo de proteger los derechos y garantías de los contribuyentes.

La Evaluación de Procesos del Pp E028, forma parte del conjunto de evaluaciones externas realizadas a los programas públicos federales, en el marco de la gestión por resultados y el sistema de evaluación del desempeño, adoptado por la Administración Pública Federal en los últimos años. Específicamente, esta evaluación ha sido incluida en el *Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el ejercicio fiscal 2018*, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la cual tiene como objetivo contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Programa E028, mediante la realización de un análisis y valoración de su operación, de modo que se permita orientar su gestión a la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente.

Asimismo, la evaluación de procesos busca examinar cómo se instrumentan en la práctica los servicios públicos sustantivos que se financian con los recursos del Programa a la Procuraduría y, cuyos alcances, están definidos en un conjunto de documentos legales y normativos, a fin de valorar si esa forma de instrumentación es la adecuada para que el Programa y la PRODECON alcancen los objetivos para los cuales fueron diseñados. En ese sentido, la evaluación es valiosa ya que permite conocer e informar sobre el contexto en el que opera dicho programa; pasando por el diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos que se llevó a cabo de acuerdo a la metodología prevista para tales fines y así tener un mayor conocimiento de la operación del Programa; lo anterior sin menoscabo de que otro de los beneficios de la evaluación externa, consistió en evaluar y valorar algunos atributos clave de la operación del Pp vinculados con su pertinencia, eficacia y oportunidad; identificando sistémicamente las fortalezas y área de oportunidad para convertirlos en acciones susceptibles de mejora que permitan el mejoramiento de la operación del programa.

En este contexto, la Procuraduría reconoce que las evaluaciones externas a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal contribuyen al mejoramiento de su gestión y desempeño puesto que, a partir de los hallazgos y recomendaciones con una visión desvinculada de los Programas, se logra mayor objetividad para identificar áreas de oportunidad, proponer líneas de trabajo y dar cumplimiento a objetivos estratégicos.



Respecto de la entidad evaluadora, *Servicios Profesionales para el Desarrollo Económico S.C. (Serpro S.C.)*, es pertinente comentar que el informe final presentado resultó de utilidad por la congruencia y consistencia de su contenido, permitiendo contar durante el proceso de evaluación con una metodología y plan de trabajo alineados entre sí, orientando el desarrollo de dicha evaluación hacia la identificación de posibles riesgos que desde su perspectiva cuantitativa y cualitativa, se materializaron en conclusiones y recomendaciones que en su conjunto coadyuvan en el mejoramiento de las fortalezas y atención de las áreas de oportunidad identificadas por parte de la entidad externa como efecto del análisis de información documental (gabinete) y el trabajo de campo realizados por la entidad externa.

En general, se considera valioso el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas señaladas, por ello, la PRODECON atenderá aquellas sugerencias realizadas por la instancia evaluadora según su pertinencia y viabilidad.

Del Informe Final de Evaluación, se integran los siguientes comentarios realizados por el evaluador, a raíz del análisis de los hallazgos de la evaluación realizada por la entidad evaluadora *Serpro S.C.*, al programa E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes".

Proceso de Evaluación	Comentario o Recomendación
Fortalezas y Oportunidades	
Planeación.	La recomendación versa sobre la migración de la versión que actualmente emplea la Procuraduría del SGCP a la versión más vigente, que es la de 2015.
	La recomendación consiste en revisar temas estratégicos de orientación y la misión de la PRODECON.
Comunicación interna y externa.	Se recomienda identificar bien el equilibrio necesario entre las acciones de difusión respecto de la capacidad de atención de la PRODECON, para evitar activar una mayor demanda que no pueda ser atendida con el mismo nivel de atención.
	La recomendación alude a definir y cuantificar con mayor claridad la población objetivo del Pp E028.
	La recomendación señala que es pertinente resaltar en las campañas de difusión los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio.
Selección de destinatarios.	La recomendación se orienta a promover una mayor difusión entre los contribuyentes respecto de los diferentes medios virtuales que emplea la Procuraduría para brindar atención, tales como los módulos virtuales de atención, el correo electrónico y la comunicación vía telefónica.
Seguimiento a destinatarios.	Se recomienda que se valore la posibilidad de que se complemente la aplicación de la encuesta actual por un actor externo a la operación del programa.



Proceso de Evaluación	Comentario o Recomendación
Debilidad o Amenaza	
Comunicación interna y externa.	La recomendación alude a precisar muy bien en las campañas de difusión los alcances de los servicios de la Procuraduría o ampliar los canales para que la información se difunda sin tener que acudir a los módulos de atención.
Producción y entrega de componentes.	La recomendación versa sobre la ampliación del espacio destinado a la Dirección General de Acuerdos Conclusivos para recibir y atender a los contribuyentes, en virtud de la saturación que ya presenta el edificio de la Procuraduría, valorando la posibilidad de arrendar un nuevo espacio en otro edificio.
Seguimiento a destinatarios.	Aplicar un instrumento similar, pero por un agente externo a la operación para asegurar mayor externalidad de la información.

III. Comentarios Específicos.

La entidad externa evaluadora resaltó en su informe final aspectos que, a su consideración y conforme a los procedimientos de revisión aplicados, pueden ser objeto de atención e intervención institucional.

Del análisis de los hallazgos, resultados, conclusiones y recomendaciones señaladas por *Serpro S.C.*, en el Informe Final de la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", se desprende la viabilidad de determinar tres aspectos susceptibles de mejora específicos, no identificándose aspectos interinstitucionales o intergubernamentales. Por otro lado, se determinó la exclusión de cinco recomendaciones como aspectos susceptibles de mejora, debido a que no es factible su implementación, conforme a la información siguiente:

No.	Recomendación/Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
1	Migrar la versión del SGCP a la versión más vigente (2015).	No	Durante la realización de la evaluación externa, la PRODECON se encontraba en proceso de transición a la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015, siendo que para el 28 de noviembre de 2018, fecha en la que ya había concluido el citado proceso de evaluación externa al Pp E028, se obtuvo la certificación ISO 9001:2015 (2015).	Inviabile



No.	Recomendación/Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
2	Aprovechar el momento de transición e inicio de un nuevo gobierno para revisar y discutir las orientaciones clave y la problemática que dio origen al Programa y a la PRODECON para ver su vigencia y si es necesario incluir otros temas o aspectos para fortalecer el tema de la cultura contributiva. En esa misma línea cabe la revisión y estimación precisa de la población objetivo, así como la determinación de la capacidad real de atención de la Procuraduría con los recursos actuales.	No	La problemática que sustenta la operación del Pp E028, se encuentra bien definida y delimitada, en el apartado denominado: "Diagnóstico y alcance de la evaluación de procesos del Pp E028", contenido en el Informe Final de la evaluación externa, precisando de manera clara y contundente el contexto situacional histórico que motiva la razón de ser de la PRODECON. En dicho contexto, es menester mencionar que, a su vez, los elementos estratégicos institucionales, tales como la misión, visión y objetivos, son consistentes y congruentes entre sí, y están orientados a la atención de la problemática que los contribuyentes tienen que enfrentar cuando sus derechos son violentados por parte de las autoridades fiscales.	Inviabile.
3	Identificar bien el equilibrio necesario entre las acciones de difusión con el nivel máximo u óptimo en cuanto a la capacidad de atención de la PRODECON para no estar generando o activando demanda que posteriormente no pueda ser atendida con el mismo nivel de atención.	Si	La realización de un estudio que permita identificar si las acciones de difusión de los servicios que ofrece la PRODECON, inscritas en el Programa Anual de Cultura Contributiva y Difusión, implican una activación de la demanda de los servicios, o en su caso, clarificar que la demanda de los servicios no tiene correlación con las acciones de difusión.	Integración de un Informe Descriptivo en el que explique que el contenido y alcance de las acciones de difusión inscritas en el Programa Anual de Cultura Contributiva y Difusión, no inciden en la activación de una mayor demanda de los servicios que ofrece la PRODECON, es decir, contar con un documento que clarifique que la demanda de los servicios no tiene correlación con las acciones de difusión.



No.	Recomendación/Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
4	Definir y cuantificar con mayor claridad la población objetivo del Pp E028.	Si	La realización de una explotación de información y base de datos estadísticos históricos respecto de los servicios que ofrece la PRODECON, permitirá definir y parametrizar con mayor claridad, la población objetivo del Pp E028, a través de un Instrumento Metodológico.	Integración de un Instrumento Metodológico en el que se describan los parámetros y el modelo o algoritmo de cálculo para estimar con mayor claridad la población objetivo del Pp E028.
5	Resaltar en las campañas de difusión los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio.	Si	La verificación del contenido de información dispuesta en las campañas de comunicación, previstas en el Programa Anual de Cultura Contributiva y Difusión, permitirá asegurar que se aluda a los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, permitiendo con ello, destacar la difusión del uso de dichos medios de comunicación y precisar el alcance de los servicios.	Realizar campañas de comunicación en las que se destaque o resalte el uso de los diferentes medios de comunicación (ordinarios y virtuales) que pueden ser utilizados por los contribuyentes para no acudir de manera presencial a la Procuraduría a solicitar un servicio, así como precisar en sus respectivos contenidos el alcance de dichos servicios con el uso de lenguaje ciudadano (claro y sencillo).
6	Hacer una mayor difusión entre los contribuyentes de los diferentes medios virtuales que emplea la Procuraduría para atender a los contribuyentes, tales como los módulos virtuales de atención, el correo electrónico y la comunicación vía telefónica.			
8	Precisar muy bien en las campañas de difusión los alcances de los servicios de la Procuraduría o abrir más canales para profundizar en la información sin tener que acudir a los módulos de atención.			



No.	Recomendación/Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
7	Valorar la posibilidad de que se complemente la aplicación de la encuesta actual por un actor externo a la operación del Programa.	No	Se considera improcedente toda vez que la certificación ISO 9001:2015 (2015), prevé la aplicación de una encuesta de satisfacción a través de un mecanismo específico para evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva de los contribuyentes.	Inviabile
10	Aplicar un instrumento similar, pero por un agente externo a la operación para asegurar mayor externalidad de la información.			
9	Ampliar el espacio destinado a esta Dirección. Dada la saturación que ya presenta el edificio de la Procuraduría, posiblemente sería necesario arrendar un nuevo espacio, en otro edificio.	No	Es importante clarificar que la operatividad de los servicios que brinda la PRODECON, durante los periodos correspondientes al tercer y cuarto trimestre suele incrementarse, sin que ello implique que las áreas de trabajo sean insuficientes o que demeriten la calidad en la atención a los contribuyentes y/o la calidad de los procesos y que se desarrollan para la prestación de servicios.	Inviabile.

Por lo anterior, es importante señalar que en la integración del posicionamiento institucional se llevó a cabo un análisis de las recomendaciones y observaciones emitidas, en aras de seleccionar aquellos aspectos que contribuyan al logro del objetivo del programa presupuestario y con ello delinear y ejecutar las acciones que permitan superar las deficiencias que pudieran desprenderse de los mismos, buscando en todo momento elevar sustancialmente la calidad del servicio y lograr la creación de mejores condiciones para el logro de los objetivos y metas que se programen, así como dar respuesta efectiva a las necesidades de los contribuyentes.



IV. Fuentes de Información.

La fuente de información elemental que se ha tomado en el caso es el: **Informe Final de la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes"**, elaborado por la de la entidad evaluadora denominada *Servicios Profesionales para el Desarrollo Económico S.C. (Serpro S.C.)*.

V. Referencia a las unidades y responsables.

Unidad Responsable	Nombre	Puesto	Correo electrónico	Teléfono
Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional	Francisco Alejandro Martínez Ortiz	Director General	francisco.martinez@prodecon.gob.mx	1205 9000 Ext. 1062
Dirección de Difusión Institucional	Eduardo Camacho Coronado	Director	eduardo.camacho@prodecon.gob.mx	1205 9000 Ext. 1262