



**PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA  
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONTRIBUYENTE 2020-2024**

**PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONTRIBUYENTE**

**AVANCE Y RESULTADOS  
2020**

PROGRAMA DERIVADO DEL  
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024



## Índice

<b>1.- Marco normativo .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- Resumen ejecutivo .....</b>	<b>5</b>
<b>Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....</b>	<b>5</b>
<b>3.- Avances y Resultados .....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivo prioritario 1. Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal. ....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivo prioritario 2. Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.....</b>	<b>15</b>
<b>4- Anexo.....</b>	<b>22</b>
<b>Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros.....</b>	<b>22</b>
<b>Objetivo prioritario 1.- Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal. ....</b>	<b>22</b>
<b>Objetivo prioritario 2.- Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.....</b>	<b>28</b>
<b>5- Glosario.....</b>	<b>35</b>
<b>6.- Siglas y abreviaturas .....</b>	<b>38</b>

# 1

## MARCO NORMATIVO

---

## 1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

*40.- Las dependencias y entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.*

*44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.*

# 2

## RESUMEN EJECUTIVO



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



## 2.- Resumen ejecutivo

### Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Uno de los principios rectores de la presente administración, plasmado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, es recuperar el Estado de Derecho. El objetivo es lograr que todos los ciudadanos tengamos acceso a un sistema de reglas en el que las personas, instituciones y entidades, sin excepción, estén sometidas a la ley, y que ésta se aplique de forma equitativa, justa, y con total apego a los derechos humanos.

Para hacer efectivo el Estado de Derecho, se deben observar fundamentalmente, cuatro principios:

- Rendición de cuentas, donde el gobierno y los actores privados deban rendir cuentas ante la ley y ser sancionados en caso de incurrir en actos que violen sus deberes.
- Leyes justas, donde éstas sean estables, se apliquen sin distinción a todos y protegiendo los derechos humanos consagrados en la Constitución.
- Gobierno abierto, en el que todos los procesos mediante los cuales se promulgan, administran e implementan las leyes sean accesibles, justos, eficientes y transparentes.
- Acceso a la justicia, que se imparte eficientemente por representantes competentes, éticos, neutrales e independientes y que es accesible a todos sin importar origen ni condición económica o social.

Bajo esta premisa, el acceso a la justicia fiscal en el orden federal contribuye a recuperar el Estado de Derecho en nuestro país, ya que favorece el cumplimiento de los principios enunciados. En términos generales, al acceso a la justicia fiscal consiste en que el contribuyente tiene derecho al ejercicio y defensa de sus prerrogativas y obligaciones tributarias a través de los medios proporcionados por el Estado para exigirlos. Para ello, el marco jurídico y normativo en materia impositiva, debe ser justo, simple y su cumplimiento generar los menores costos, tanto para los contribuyentes como para las autoridades fiscales. Además, dichas leyes y normas deben ser difundidas y conocidas por los responsables de su aplicación y observancia. Implica también, que los contribuyentes y la ciudadanía en general tengan acceso a opciones asequibles de asesoría y defensa adecuadas y de calidad, cuando actos u omisiones de las autoridades fiscales afecten su esfera jurídica.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



Desde su creación, PRODECON ha impulsado la recuperación y fortalecimiento del Estado de Derecho en nuestro país, asegurando el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal; apoyando a prevenir y corregir las fallas y deficiencias del sistema tributario; y promoviendo la cultura contributiva, para que la ciudadanía conozca sus derechos y obligaciones y para contribuir a generar una relación de confianza entre contribuyentes y autoridades fiscales.

PRODECON es un organismo público descentralizado, no sectorizado, con autonomía técnica funcional y de gestión, con atribuciones para proporcionar de manera gratuita, ágil y sencilla, servicios de asesoría y consulta, defensa y representación legal, adopción de acuerdos conclusivos, así como procedimientos de queja, que garanticen el derecho de los contribuyentes a la justicia fiscal, cuando actos u omisiones de las autoridades fiscales federales vulneren su esfera jurídica.

Asimismo, son atribuciones fundamentales de PRODECON:

- Analizar los problemas de carácter sistémico que ocasionen perjuicios a los contribuyentes, a efecto de emitir recomendaciones, dictar las medidas correctivas necesarias o proponer reformas a las disposiciones legales fiscales en nuestro país.
- Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de las disposiciones fiscales.
- Fomentar y difundir la cultura contributiva realizando campañas de comunicación y difusión social respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, facultades de las autoridades competentes, procedimientos y medios de defensa al alcance del contribuyente, entre otras, de conformidad con su Ley Orgánica.

En este sentido, en el presente informe se describen los principales resultados obtenidos por PRODECON durante el ejercicio fiscal 2020, en cumplimiento a lo dispuesto por su Ley Orgánica y demás disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y con alineación a los principios rectores y ejes generales establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, así como en los objetivos, estrategias y líneas de acción definidos en el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Es necesario precisar que, durante 2020 PRODECON enfrentó retos mayúsculos derivados de la pandemia causada por el COVID-19. Como resultado de la pandemia,



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



las autoridades sanitarias implementaron medidas preventivas para evitar la propagación del virus, entre ellas, evitar la concentración y la movilidad de las personas. Esto afectó a los usuarios de nuestros servicios presenciales, así como la forma de organización del trabajo entre nuestros colaboradores.

Ante ello, se establecieron estrategias para continuar prestando nuestros servicios, principalmente a través de medios remotos (por vía telefónica, chat en línea y correo electrónico), a la vez que se fortalecieron las herramientas basadas en las tecnologías de la información y comunicaciones, para apoyar la prestación de dichos servicios, así como para implementar y priorizar el teletrabajo entre nuestros colaboradores en todas las áreas sustantivas y de apoyo, como medida preventiva.

Adicionalmente, se realizaron acciones extraordinarias para maximizar el uso de recursos públicos, ello como resultado de las disposiciones decretadas por el gobierno federal relativas al recorte del presupuesto autorizado en los capítulos 2000 y 3000, ante lo cual se implementó una planeación de contingencia, que permitiera mantener los insumos y servicios mínimos necesarios para garantizar el funcionamiento de PRODECON. Con todos estos esfuerzos, se logró el objetivo de mantener los servicios al contribuyente así como las demás funciones sustantivas, en beneficio de los pagadores de impuestos.

Los presentes son tiempos de desafíos, que exigen de toda la sociedad una respuesta acorde a los retos que se presentan y en PRODECON se cuenta con la capacidad y la disposición para hacerles frente y continuar apoyando al país en el fortalecimiento del Estado de Derecho, mediante el ejercicio de sus funciones sustantivas, privilegiando la calidad y eficiencia, con una gestión que maximice los recursos que la sociedad destina para dicha tarea.



# 3

## AVANCES Y RESULTADOS



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



### 3.- Avances y Resultados

#### Objetivo prioritario 1. Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.

Este objetivo contribuye a fortalecer el Estado de Derecho, principio que puede definirse como un sistema de reglas en el que todas las personas, instituciones y entidades están sometidas a la ley, la cual se aplica de forma equitativa, justa, y con total apego a los derechos humanos.

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 reconoce y valora este fundamento democrático, al incorporar como principio rector *“Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie”* y dentro del Eje General 1 *Política y Gobierno*, los principios *Recuperar el Estado de derecho* y *Mandar obedeciendo*.

En el ámbito fiscal federal, PRODECON contribuye a fortalecer el Estado de Derecho, garantizando el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, proporcionando servicios gratuitos de asesoría, representación y defensa legal, recepción de quejas y emisión de recomendaciones, así como para la adopción de acuerdos conclusivos. Con ello, se ponen al alcance de los pagadores de impuestos, los recursos y medios de defensa que procedan, en los términos de las disposiciones legales respectivas, así como mecanismos no jurisdiccionales y alternativos de solución de controversias, cuando los actos u omisiones de las autoridades fiscales afecten su esfera jurídica.

#### Resultados

Durante 2020, a pesar de la pandemia por COVID-19 y sus efectos adversos en todos los ámbitos, PRODECON continuó con la prestación de sus servicios de asesoría, representación legal, quejas y acuerdos conclusivos, garantizando el derecho de hasta 106,746 contribuyentes a recibir justicia fiscal en el orden federal.

Este logro fue posible por la adopción inmediata y eficiente de medidas de prevención y estrategias de atención por medios remotos (teléfono, chat en línea y correo electrónico), durante el periodo en que no se pudieron prestar servicios presenciales en acatamiento a las medidas sanitarias implementadas por el Gobierno Federal, para lo cual se implementaron herramientas para priorizar el teletrabajo.



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



**Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente**  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



En cuanto a los servicios de asesoría, destaca la respuesta que PRODECON implementó en todo el país ante el surgimiento de nuevas problemáticas derivadas de la atención de diversos planteamientos de los contribuyentes, relacionados principalmente con la afectación que enfrentaron las donatarias autorizadas en materia de causación del IVA y su acreditamiento, así como la problemática relacionada con los ingresos por la enajenación de bienes o la prestación de servicios mediante plataformas tecnológicas, aplicaciones informáticas y similares, que perciben las personas físicas, entre otras.

Mediante los servicios de representación legal y defensa, se patrocinó al contribuyente ante las autoridades fiscales y jurisdiccionales, a nivel federal, en la interposición de los medios de defensa procedentes y la realización de las acciones de representación legal necesarias para su total resolución.

PRODECON apoyó a los contribuyentes en la interposición de medios de defensa, tales como recursos administrativos ante el SAT, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT); y los representó en juicios de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA) y/o en juicios de amparo directo e indirecto ante el Poder Judicial de la Federación.

En cuanto a la solución de controversias mediante mecanismos no jurisdiccionales, PRODECON recibió y dio trámite a 23,971 procedimientos de Queja, a nivel nacional, cuando los actos u omisiones de las autoridades fiscales federales resultaron violatorios de los derechos de los contribuyentes, proporcionando agilidad de actuación e interlocución con las autoridades y propiciando una rápida solución a diversas problemáticas.

El procedimiento de Queja ante PRODECON, por su naturaleza no jurisdiccional y flexibilidad, resultó una herramienta efectiva para la salvaguarda de los derechos de los pagadores de impuestos. Pues a través del diálogo y la conciliación con las autoridades fiscales, 8 de cada 10 casos se resolvieron de manera satisfactoria. Contribuyendo a una mejora constante en las prácticas administrativas de la autoridad, lo que pone en evidencia la efectividad del procedimiento.

Por lo que respecta al servicio para la adopción de acuerdos conclusivos, el principal logro alcanzado fue que el contribuyente encontró una vía efectiva para superar diversos obstáculos que de otra forma tendría que enfrentar en sede oficiosa e incluso jurisdiccional, al estar en posibilidad de aportar más pruebas que las ya exhibidas en los procedimientos de fiscalización que le fueron realizados. Durante 2020, PRODECON recibió y dio trámite a 2,098 solicitudes para la adopción de un acuerdo conclusivo a nivel nacional.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



En resumen, PRODECON aseguró el ejercicio del derecho a la justicia fiscal proporcionando al contribuyente servicios gratuitos, accesibles y con calidad de asesoría fiscal, mecanismos alternativos de solución de controversias mediante la atención de quejas, reclamaciones y acuerdos conclusivos, y ofreciendo asistencia legal, para contribuir a resolver conflictos entre la ciudadanía y las autoridades fiscales, contribuyendo con ello al fortalecimiento del Estado de Derecho en nuestro país y materializando los compromisos que la presente administración busca cumplir en este rubro.

### Actividades relevantes

#### **Estrategia prioritaria 1.1.- Proveer asesoría fiscal accesible y con calidad para contribuir a resolver conflictos entre la ciudadanía y las autoridades fiscales, así como fomentar el cumplimiento de las obligaciones contributivas.**

Respecto de los servicios de asesoría al contribuyente, durante 2020 se atendieron 188,111 solicitudes a nivel nacional en sus diversos canales de entrada (Atención Telefónica, personalizada, telefónica, mediante correo electrónico, por escrito, Chat, y mediante Módulo Virtual).

PRODECON asesoró a los contribuyentes que plantearon nuevas problemáticas derivadas de las reformas fiscales implementadas durante 2020 por ejemplo, aquellas relacionadas con donatarias autorizadas en materia de causación del IVA y su acreditamiento, así como ingresos por la enajenación de bienes o la prestación de servicios mediante plataformas tecnológicas, aplicaciones informáticas y similares, que perciben las personas físicas.

Se implementaron protocolos de atención y respuesta inmediata en forma coordinada con las autoridades fiscales para resolver problemáticas recurrentes que enfrentaron los contribuyentes sobre temas de usurpación de identidad, devolución de contribuciones, inconsistencias en los aplicativos de declaraciones, reprocesamiento de declaraciones, emisión de diversas constancias, restricción o cancelación de certificados de sellos digitales y declaratorias de prescripción, entre otros.

Además, para proporcionar información fiscal a los contribuyentes, así como de los servicios que ofrece PRODECON, se dieron a conocer videos informativos que fueron incluidos en redes sociales; por ejemplo, la campaña “Declara en casa” para la presentación de la declaración anual del ejercicio fiscal 2019, reformas fiscales 2020, retención del 6% de IVA, devolución de impuestos, aplicación de deducciones



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



personales en el cálculo del ISR anual y habilitación del buzón tributario, por citar algunas.

## **Estrategia prioritaria 1.2.- Implementar mecanismos alternativos, accesibles, imparciales y expeditos para solucionar las controversias entre las autoridades fiscales y los contribuyentes.**

PRODECON continuó ofreciendo a los contribuyentes, mecanismos no jurisdiccionales y alternativos para resolver controversias con las autoridades fiscales federales, por medio de sus servicios de quejas y de acuerdos conclusivos. Al respecto, durante 2020 se recibió y dio trámite a 23,971 procedimientos de queja, a nivel nacional, así como 2,098 solicitudes para la adopción de un acuerdo conclusivo.

En 2020 el 80% de las quejas concluidas se resolvieron favorablemente a los contribuyentes, el 19% fueron concluidas por otras causas como remisión a otra unidad administrativa, desistimiento del contribuyente, improcedencia, falta de elementos, entre otras, y solamente el 1% de los asuntos concluidos fueron en un sentido desfavorable para el contribuyente. Esto demuestra la efectividad del procedimiento de queja, por su naturaleza no jurisdiccional y flexibilidad, pues a través del diálogo y la conciliación, 8 de cada 10 casos se resolvieron de manera satisfactoria, contribuyendo además a la mejora continua de las prácticas administrativas de las autoridades fiscales.

La mayoría de los casos en los que se presentaron quejas, se resolvieron sin emitir recomendaciones públicas y ello atiende a que las autoridades fiscales federales optaron por corregir las irregularidades detectadas o remediar las omisiones en las que habían incurrido; no obstante, durante 2020 se emitieron 55 recomendaciones públicas.

En cuanto al servicio de acuerdos conclusivos, durante 2020 éstos se relacionaron con hechos u omisiones consignados en procedimientos de comprobación fiscal efectuados por el SAT en un 71%, por autoridades coordinadas 27% y el 2% restante por el IMSS, INFONAVIT y CONAGUA. Adicionalmente, para promover el alcance y los beneficios del procedimiento, se asesoró a los contribuyentes al respecto. De igual forma, se realizaron mesas de trabajo entre el contribuyente y la autoridad revisora, promoviendo en todo momento la emisión consensuada del acuerdo, en términos de lo dispuesto en el artículo 69-E, segundo párrafo del CFF.

Asimismo, se participó en reuniones con funcionarios del SAT, y demás autoridades fiscalizadoras a nivel federal, además de profesionales del ámbito fiscal, con la



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



finalidad de definir estrategias que permitieran optimizar y eficientar los acuerdos conclusivos.

### **Estrategia prioritaria 1.3.- Ofrecer asistencia legal por actos u omisiones de las autoridades fiscales que afecten la esfera jurídica de la ciudadanía con mayor vulnerabilidad económica.**

Mediante el servicio de representación legal y defensa, PRODECON patrocinó al contribuyente ante las autoridades fiscales y jurisdiccionales a nivel federal, interponiendo los medios de defensa procedentes y realizando las acciones de representación legal requeridas, conforme a las problemáticas planteadas. Para ello, se interpusieron medios de defensa, tales como recursos administrativos ante el SAT, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT); así como juicios de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA) y/o juicios de amparo directo e indirecto ante el Poder Judicial de la Federación.

En 2020, se proporcionaron a nivel nacional un total de 9,216 servicios de representación legal, resaltando la efectividad de los medios de defensa interpuestos por PRODECON, que fue de 77% respecto de las sentencias favorables, lo cual contribuye a mantener la confianza de los contribuyentes en la Institución, posicionándola como un verdadero Ombudsperson de los pagadores de impuestos.

### **Estrategia prioritaria 1.4.- Garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso a la justicia fiscal en el orden federal**

Durante 2020, PRODECON desarrolló una estrategia focalizada en abatir las brechas de desigualdad en grupos históricamente discriminados. Para ello desarrolló mecanismos de promoción de sus servicios dirigidos a grupos históricamente discriminados, como grupos indígenas, personas con capacidades diferentes, pertenecientes a la comunidad LGBTI entre otros. Muestra de lo anterior, son la elaboración y distribución de folletos en formato braille, la continuidad de un convenio con el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI) para apoyar a personas hablantes de lenguas indígenas con intérpretes, así como la promoción en medios digitales de casos de éxito en donde PRODECON apoyó a contribuyentes pertenecientes a dichos grupos.

Adicionalmente, se comenzó a generar un registro por género de los contribuyentes, a efecto de identificar brechas de desigualdad.



## Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024
Meta para el bienestar	1.1 Tasa de crecimiento de la contribución de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ejercicio del derecho a la justicia fiscal en el orden federal.	0 (2018)	-2.2	-15.2	20
Parámetro 1	1.2 Porcentaje de eficacia de quejas y reclamaciones presentadas por los contribuyentes por presuntas violaciones a sus derechos.	81.6 (2018)	82.3	80.2	82
Parámetro 2	1.3 Porcentaje de eficacia en la suscripción de acuerdos conclusivos.	59.1 (2018)	59.6	55	62

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



## **Objetivo prioritario 2. Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.**

Entre las facultades sustantivas otorgadas a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente se encuentran estudiar y analizar problemas del sistema tributario; analizar la normatividad fiscal para proponer modificaciones ante las autoridades correspondientes; llevar a cabo las reuniones periódicas y extraordinarias con autoridades fiscales; e interpretar normas fiscales y aduaneras a petición del SAT.

Asimismo, PRODECON funge como interlocutor entre autoridades fiscales y grupos de contribuyentes para buscar soluciones conjuntas a las problemáticas que se presentan, a través de la comunicación efectiva, procurando que los pagadores de impuestos tengan acceso a la justicia en materia tributaria.

Finalmente, PRODECON se encargó de fomentar y difundir una nueva cultura contributiva; coordinar las acciones de vinculación institucional; suscribir acuerdos y convenios de colaboración, y dirigir proyectos que orienten y auxilien a los contribuyentes acerca de sus obligaciones, derechos y medios de defensa.

### **Resultados**

En materia de análisis de problemas sistémicos, se realizó el estudio de diversos problemas del sistema tributario (tanto planteados por confederaciones y cámaras empresariales, como analizados de oficio por PRODECON), dando como resultado la emisión de 8 análisis sistémicos.

Asimismo, promovió su participación de foros para difundir las disposiciones fiscales y proponer acciones entre la Procuraduría y las autoridades fiscales en los tres órdenes de gobierno y organismos privados nacionales e internacionales.

La cultura contributiva es de gran importancia para alcanzar un sistema tributario eficaz, porque robustece el vínculo de confianza entre Administración Tributaria y contribuyente para transitar hacia una relación de colaboración. Por ello, para incrementar la confianza de los pagadores de impuestos, PRODECON advirtió la necesidad de acercar a pagadores de impuestos y autoridades fiscales y consolidarse como promotor permanente de la cultura contributiva y de los derechos del contribuyente, para lo cual organizó foros, eventos y reuniones entre distintos actores sociales.





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



## **Estrategia prioritaria 2.1.- Contribuir al fortalecimiento del sistema tributario para hacerlo más justo, progresivo y simple para los contribuyentes.**

PRODECON advirtió diversas problemáticas sistémicas que afectaron la esfera jurídica de los contribuyentes, por lo que, a fin de salvaguardar sus derechos fundamentales, emitió diversas sugerencias a las autoridades fiscales.

De las problemáticas sistémicas identificadas, destacan las de personas físicas que percibieron ingresos por la enajenación de bienes o la prestación de servicios mediante plataformas tecnológicas, aplicaciones informáticas y similares; afectaciones en la emisión de comprobantes fiscales a quienes realizaban contratos de factoraje financiero con cobranza delegada; prácticas indebidas llevadas a cabo por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México en su carácter de autoridad coordinada al iniciar el Procedimiento Administrativo de Ejecución; y la negativa de solicitud de devolución de saldo a favor del ISR a personas asalariadas, cuando el empleador omitió ante la autoridad fiscal el entero mensual de las retenciones.

Otra problemática sistémica identificada de la mayor importancia, fue la relacionada con la afectación que enfrentaron las donatarias autorizadas en materia de causación del IVA y acreditamiento, a partir del 1º de enero de 2020, por lo cual se hicieron sugerencias a las autoridades del SAT para poder ejercer el derecho al acreditamiento y en su caso la devolución del saldo a favor.

Respecto a las propuestas de modificación a las disposiciones fiscales, PRODECON presentó ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la H. Cámara de Diputados, propuestas de modificación a diversos artículos de la LISR, Ley del IVA, Ley Federal de Derechos, Ley Federal de los Derechos del Contribuyente y Código Fiscal de la Federación, en beneficio de los pagadores de impuestos.

## **Estrategia prioritaria 2.2.- Impulsar con las autoridades fiscales federales y coordinadas, una actuación de respeto y equidad hacia los contribuyentes.**

Con la finalidad de identificar los principales problemas de los pagadores de impuestos y dar solución a los mismos así como establecer una interlocución permanente entre las autoridades fiscales federales y los grupos de contribuyentes organizados, se realizaron reuniones periódicas, entre funcionarios de PRODECON



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



y autoridades del SAT e INFONAVIT, para formularles sugerencias respecto de sus actividades, advertir y prevenir la comisión de cualquier acto ilegal en perjuicio de una persona o grupo de personas, y para evitar perjuicios o reparar daños causados a éstos.

Dentro de las reuniones celebradas, se lograron acuerdos, compromisos y/o recomendaciones con el INFONAVIT, en relación con devoluciones de pago de lo indebido, para dar respuesta a solicitudes de prescripción y/o caducidad y para la depuración de créditos fiscales. En cuanto al SAT, se acordó la reducción de plazos en las devoluciones y verificaciones de domicilio fiscal, así como la viabilidad de emitir un lineamiento sobre el cumplimiento de resoluciones y sentencias.

Adicionalmente, se llevaron a cabo mesas de trabajo con autoridades fiscales, para resolver problemáticas relacionadas con prescripción de créditos fiscales, condonación de multas, cancelación de CSD's, así como para la suscripción de acuerdos conclusivos.

### **Estrategia prioritaria 2.3.- Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de las disposiciones fiscales, particularmente las relativas a garantías, elementos del acto administrativo, facultades de las autoridades competentes, procedimientos y medios de defensa al alcance del contribuyente.**

Durante 2020, PRODECON realizó un gran esfuerzo para implementar las campañas de comunicación y difusión social, difundiendo entre otros, los cambios en las disposiciones fiscales implementadas en la reforma fiscal 2020, así como las nuevas problemáticas y requerimientos que de ésta resultaron.

Derivado de las medidas sanitarias implementadas para enfrentar la pandemia por COVID-19 y restricciones presupuestales, se implementaron estrategias de comunicación y difusión apoyadas en el uso de tecnologías de la información, redes sociales y participación en medios de comunicación tradicionales y digitales. De esta forma, se llevaron a cabo eventos, foros y webinars, sobre distintos tópicos, contando en varios casos con la participación de autoridades fiscales, expertos en estos temas, organizaciones y cámaras de comercio, colegios de abogados y contadores. Además, dichos eventos estuvieron abiertos a los contribuyentes y ciudadanía en general, por medio de plataformas de streaming.

Algunos de los eventos más destacados, fueron:



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



Campaña para personas físicas “Declara en tu casa”, en donde gracias a las diversas acciones implementadas y a la aplicación de los protocolos de atención para los contribuyentes, se logró atender de abril a junio de 2020 casi 42,400 servicios a nivel nacional, en el tema de declaración anual y devoluciones de saldos a favor de ISR.

Mediante plataformas digitales (webinar y talleres virtuales) se hizo énfasis en las obligaciones de personas físicas que enajenan bienes, prestan servicios o conceden hospedaje a través de plataformas tecnológicas y en los talleres, además se vieron casos prácticos sobre la forma en que dichos contribuyentes debían dar cumplimiento a las nuevas disposiciones derivadas de su actividad económica. También se realizó el webinar, “Reforma fiscal 2021”, en el cual se expusieron temas relevantes de la nueva reforma fiscal y modificaciones al CFF.

Se reforzó el vínculo con autoridades de los tres órdenes de gobierno, instituciones educativas y organismos del sector privado nacional e internacional, para impulsar y fomentar la cultura contributiva, así como promover los servicios, criterios y objetivos de PRODECON dentro de los ámbitos público y privado. Para ello, se celebraron convenios de colaboración con la Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresa, A. C., con el Consejo Coordinador Empresarial de León y con la Universidad Tecnológica de Tabasco.

### **Estrategia prioritaria 2.4.- Fortalecer los procesos de gestión institucional para garantizar la eficiencia en la administración de recursos de la Procuraduría.**

Con la finalidad de verificar una adecuada gestión, control y supervisión técnico-jurídica en las Delegaciones, se realizaron visitas de supervisión a éstas, mediante las cuales se determinaron acciones de mejora, acuerdos y observaciones que permiten mantener una mejora continua de la operación sustantiva a nivel nacional.

El Comité Técnico de Normatividad en PRODECON, actualizó y emitió criterios generales de interpretación de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, de su Estatuto Orgánico y de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas, para la adecuada atención de los asuntos recibidos de los contribuyentes.

PRODECON realizó una gestión escrupulosa de los recursos públicos, atendiendo a lo dispuesto en la normatividad aplicable y con base en los criterios de austeridad implementados por el ejecutivo federal. Como resultado de ello, se realizaron



ajustes en los gastos operativos que representaron ahorros por de alrededor del 41% respecto al presupuesto autorizado para gasto de operación.

Finalmente, se implementaron mejoras tecnológicas para la atención de contribuyentes por canales remotos, lo que permitió continuar prestando los servicios de PRODECON de forma ininterrumpida durante 2020, actualizando el sistema de Chat en Línea, además de implementar el Sistema de asesoría remota a través de la plataforma ZOOM, y un módulo de citas en el portal web a través del cual el contribuyente puede solicitar una reunión con un asesor.

### Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024
Meta para el bienestar	2.1 Tasa de crecimiento de las acciones para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares.	0 (2018)	-21	-3.4	5
Parámetro 1	2.2 Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.	0 (2018)	16.3	28.8	50
Parámetro 2	2.3 Número de propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas	151 (2018)	120	148	166



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



	en materia fiscal				
	realizadas.				

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

# 4

## ANEXO



## 4- Anexo

### Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

#### Objetivo prioritario 1.- Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.

##### 1.1

##### Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	1.1 Tasa de crecimiento de la contribución de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ejercicio del derecho a la justicia fiscal en el orden federal.		
Objetivo prioritario	Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.		
Definición	Evaluar el incremento en el uso de los mecanismos proporcionados por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente para ejercer el derecho a la justicia fiscal.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
Método de cálculo	$(TC01) = [(b-a)/a] * 100$ Donde: TC01=Tasa de crecimiento de la contribución de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ejercicio del derecho a la justicia fiscal en el orden federal. b=número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año que se evalúa. a=número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año base.		



<b>Observaciones</b>	Mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON: I. Asesoría; II. Quejas; III. Acuerdo conclusivo; y IV. Defensa legal.				
<b>SERIE HISTÓRICA</b>					
<b>Valor de la línea base (2018)</b>	<b>Resultado 2019</b>	<b>Resultado 2020</b>	<b>Meta 2024</b>		
0	-2.2	-15.2	20		
<b>Nota sobre la Línea base</b>			<b>Nota sobre la Meta 2024</b>		
Ninguna			Se plantea un crecimiento acumulado de 20% en la demanda de los mecanismos proporcionados por PRODECON con base en un escenario óptimo.		
<b>APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020</b>					
<b>Nombre variable 1</b>	1.- Número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año que se evalúa.	<b>Valor variable 1</b>	223398	<b>Fuente de información variable 1</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Nombre variable 2</b>	2.- Número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año base.	<b>Valor variable 2</b>	263537	<b>Fuente de información variable 2</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	$TC01 = [(223,398 - 263,537) / 263,537] * 100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.





**1.2  
Parámetro**

<b>ELEMENTOS DEL PARÁMETRO</b>			
<b>Nombre</b>	1.2 Porcentaje de eficacia de quejas y reclamaciones presentadas por los contribuyentes por presuntas violaciones a sus derechos.		
<b>Objetivo prioritario</b>	Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.		
<b>Definición</b>	Mide el número de asuntos favorables al contribuyente obtenidos mediante el procedimiento de queja, con relación al número de quejas concluidas.		
<b>Nivel de desagregación</b>	Nacional	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Periódico
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	Enero-Diciembre
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Febrero
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
<b>Método de cálculo</b>	Porcentaje de eficacia de quejas (PEQ) = ((Quejas favorables en el año que se evalúa / quejas concluidas en el año que se evalúa) *100)		
<b>Observaciones</b>	Se consideran las quejas favorables y concluidas en un año, aun siendo ingresadas en años previos. Lo anterior debido a los tiempos procesales del servicio de quejas.		
<b>SERIE HISTÓRICA</b>			
<b>Valor de la línea base</b> (2018)	<b>Resultado</b> 2019	<b>Resultado</b> 2020	<b>Meta</b> 2024
81.6	82.3	80.2	82
<b>Nota sobre la Línea base</b>		<b>Nota sobre la Meta 2024</b>	
Ninguna		Se espera que la eficacia se mantenga en un porcentaje no menor a 80%	



**APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020**

<b>Nombre variable 1</b>	1.- Quejas favorables	<b>Valor variable 1</b>	21,258	<b>Fuente de información variable 1</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Nombre variable 2</b>	2.- Quejas concluidas	<b>Valor variable 2</b>	26,500	<b>Fuente de información variable 2</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	$PEQ = ((21,258 / 26,500) * 100)$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



### 1.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	1.3 Porcentaje de eficacia en la suscripción de acuerdos conclusivos.		
Objetivo prioritario	Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.		
Definición	Mide el número de acuerdos conclusivos suscritos, con relación al número de acuerdos conclusivos concluidos.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
Método de cálculo	Porcentaje de eficacia en la suscripción de acuerdos conclusivos (PEAC)= (Número de acuerdos conclusivos suscritos en el año que se evalúa/ Número de acuerdos conclusivos concluidos en el año que se evalúa) *100		
Observaciones	Porcentaje de acuerdos conclusivos en los que se obtuvo solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que, durante el ejercicio de las facultades de comprobación, surgieron entre contribuyentes y autoridades fiscales, siempre que la autoridad revisora haya consignado alguna calificación sobre hechos u omisiones, que pueda entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales.		
SERIE HISTÓRICA			
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024
59.1	59.6	55	62



Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Ninguna		Se espera mantener una eficacia no menor del 60%			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
<b>Nombre variable 1</b>	1.- Número de acuerdos conclusivos suscritos en el año que se evalúa	<b>Valor variable 1</b>	896	<b>Fuente de información variable 1</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Nombre variable 2</b>	2.- Número de acuerdos conclusivos concluidos en el año que se evalúa	<b>Valor variable 2</b>	1629	<b>Fuente de información variable 2</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	PEAC= (896/1,629) *100				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.



## Objetivo prioritario 2.- Abatir las casusas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.

### 2.1

#### Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
<b>Nombre</b>	2.1 Tasa de crecimiento de las acciones para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares.		
<b>Objetivo prioritario</b>	Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.		
<b>Definición</b>	Evaluar el avance de los mecanismos implementados por PRODECON para propiciar la interacción entre las autoridades fiscales y los contribuyentes que deriven en la elaboración de propuestas de modificación a las disposiciones fiscales, así como prevenir y corregir prácticas irregulares		
<b>Nivel de desagregación</b>	Nacional	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual
<b>Tipo</b>	Estratégico	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	Enero-Diciembre
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Febrero
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
<b>Método de cálculo</b>	$(TC02) = [(b-a)/a] * 100$ Donde: TC02 = Tasa de crecimiento de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares. b= Número de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares, durante al año que se evalúa. a=Número de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades		



	fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares, correspondientes al año base.				
Observaciones	Ninguna				
<b>SERIE HISTÓRICA</b>					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024		
0	-21	-3.4	5		
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Ninguna			Ninguna		
<b>APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020</b>					
Nombre variable 1	1.- Número de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares, durante al año que se evalúa.	Valor variable 1	368	Fuente de información variable 1	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Nombre variable 2	2.- Número de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares, correspondientes al año base.	Valor variable 2	381	Fuente de información variable 2	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Sustitución en método de cálculo	$TC02 = [(368-381) / 381] * 100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.



## 2.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
<b>Nombre</b>	2.2 Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.		
<b>Objetivo prioritario</b>	Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.		
<b>Definición</b>	Evaluar el avance en la promoción de la cultura contributiva, respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes		
<b>Nivel de desagregación</b>	Nacional	<b>Periodicidad o frecuencia de medición</b>	Anual
<b>Tipo</b>	Gestión	<b>Acumulado o periódico</b>	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	<b>Periodo de recolección de los datos</b>	Enero-Diciembre
<b>Dimensión</b>	Eficacia	<b>Disponibilidad de la información</b>	Febrero
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	<b>Unidad responsable de reportar el avance</b>	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
<b>Método de cálculo</b>	$TC03 = [(a-b)/b] * 100$ TC03= Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes. a=Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año que se evalúa. b=Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año base.		
<b>Observaciones</b>	Ninguna		
SERIE HISTÓRICA			
<b>Valor de la línea base (2018)</b>	<b>Resultado 2019</b>	<b>Resultado 2020</b>	<b>Meta 2024</b>
0	16.3	28.8	50
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024	



Ninguna			Ninguna		
<b>APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020</b>					
<b>Nombre variable 1</b>	1.- Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año que se evalúa.	<b>Valor variable 1</b>	443	<b>Fuente de información variable 1</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Nombre variable 2</b>	2.- Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año base	<b>Valor variable 2</b>	344	<b>Fuente de información variable 2</b>	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
<b>Sustitución en método de cálculo</b>	$TC03 = [(443-344)/344]*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.





### 2.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	2.3 Número de propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas.		
Objetivo prioritario	Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.		
Definición	Mide el cumplimiento de las metas establecidas para la identificación de problemas sistémicos y propuestas de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Valores absolutos	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
Método de cálculo	Número de Propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas		
Observaciones	Ninguna		
SERIE HISTÓRICA			
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024
151	120	148	166
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024	
Ninguna		Ninguna	



**APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020**

Nombre variable 1	1.- Número de Propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas	Valor variable 1	148	Fuente de información variable 1	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Sustitución en método de cálculo	148				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.

# 5

## GLOSARIO



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



## 5- Glosario

**Actos de autoridad.** Cualquier acción u omisión, definitiva o no, que de manera directa o indirecta afecte el interés jurídico o legítimo de quien solicite los servicios de la Procuraduría, incluidos aquellos actos sobre los que exista peligro inminente en su realización, ya sea porque resulten la consecuencia legal-lógica de los preexistentes, o porque sólo falte que se cumplan determinadas formalidades para que se ejecuten. Así como aquellos actos futuros, cuya inminencia derive de la acción de la propia Procuraduría, entendiéndose esto, como el apoyo que se dé al contribuyente para provocar el acto de autoridad que, en su caso, será motivo de la prestación de alguno de los servicios antes referidos. Ello con independencia de que el acto de autoridad provenga de una Autoridad Fiscal o de un particular.

**Acuerdos Conclusivos.** Medio alternativo de solución de diferendos en los procedimientos de comprobación, regulado por los artículos 69-C y siguientes del Código Fiscal de la Federación.

**Asesoría.** Servicio prestado por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en términos de la fracción I del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, con motivo de actos administrativos.

**Atribuciones sustantivas.** Las que realiza la Procuraduría para la prestación de los servicios de orientación, asesoría, consulta, representación legal y defensa, investigación, recepción y trámite de quejas y reclamaciones, propuestas de modificaciones normativas y legales, identificación de problemas sistémicos, interpretación de disposiciones legales y emisión de recomendaciones, medidas correctivas, sugerencias y acuerdos conclusivos, en términos de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y el Código Fiscal de la Federación.

**Autoridades Fiscales Coordinadas.** Aquellas a que se refiere el artículo 14, párrafo primero, de la Ley de Coordinación Fiscal.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



**Autoridades Fiscales Federales.** Se entiende por tales a las que tienen ese carácter en función de lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, con exclusión de las coordinadas.

**Contribuyente.** Persona física o moral respecto de quien se actualiza el hecho generador de la obligación tributaria.

**Delegaciones.** Las Delegaciones Regionales y Estatales de la Procuraduría, con circunscripción territorial en uno o más Estados de la República Mexicana, en términos del artículo 4 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

**Problemas Sistémicos.** Aquellos que deriven de la estructura misma del Sistema Tributario y que se traduzcan en inseguridad jurídica, molestias, afectaciones o vulneración de derechos en perjuicio de todos los contribuyentes, de una generalidad o de un grupo o categoría de los mismos.

**Quejas y Reclamaciones.** Se refiere al servicio prestado por la Procuraduría, en términos de la fracción III, del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

# 6

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS**



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Procuraduría  
de la Defensa  
del Contribuyente  
**PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA**



## 6.- Siglas y abreviaturas

**CFF.** Código Fiscal de la Federación.

**CONAGUA.** Comisión Nacional del Agua.

**CSD.** Certificado de sello digital

**IMSS.** Instituto Mexicano del Seguro Social.

**INFONAVIT.** Instituto para el Fondo Nacional de Vivienda de los Trabajadores.

**ISR.** Impuesto Sobre la Renta.

**IVA.** Impuesto al Valor Agregado.

**LOPDC.** Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

**PND.** Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

**PRODECON.** Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

**RFC.** Registro Federal del Contribuyente.

**RIF.** Régimen de Incorporación Fiscal.

**RMF.** Resolución Miscelánea Fiscal.

**SAT.** Servicio de Administración Tributaria.

**SHCP.** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**SCJN.** Suprema Corte de Justicia de la Nación.

**TFJA.** Tribunal Federal de Justicia Administrativa.