

Beneficios del Uso del Servicio de Queja



GOBIERNO DE
MÉXICO



Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



Ricardo
2022 Flores
Año de **Magón**

PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



El primer OMBUDSPERSON FISCAL en México: PRODECON

¿Qué es un Ombudsperson?

Organismo creado con el fin de “proteger los derechos de los particulares que se consideran víctimas de actos injustos por parte de la administración pública.”

Sus funciones comprenden la **promoción** y **protección** de los derechos de las personas a través de la recepción de las **Quejas** de los gobernados en contra de las autoridades, procurando soluciones rápidas y de considerarlo necesario, emite Recomendaciones así como propone las medidas correctivas correspondientes a efecto de que las autoridades desistan de tales violaciones y los restituyan en el goce de sus derechos.



Características del procedimiento de Queja.



GOBIERNO DE
MÉXICO

Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PRODECON
PROTEGE • DEFENDE • OBSERVA

❖ Medio no jurisdiccional de protección de los Derechos Humanos.

Instrumento adicional a los procedimientos jurisdiccionales tradicionales. Se crea con el objeto de contribuir al acceso a la justicia y evitar la dilación en la administración de ésta, es decir, coadyuvar a la solución de los conflictos mediante un sistema alternativo de protección de derechos.

❖ Resoluciones del Ombudsperson no constituyen instancia.

Procedimiento que no sustituye a los tramitados ante los tribunales ordinarios, se conserva al margen de la competencia de los órganos jurisdiccionales con pleno respeto a la división de poderes y a la independencia de los jueces y tribunales.

❖ Celeridad en la tramitación del procedimiento.

La investigación de las quejas se realiza de forma sumaria, con acceso directo a cualquier documentación concerniente al caso. Así, el procedimiento está regulado para resolverse, en plazos breves y favoreciendo el contacto directo con los quejosos, denunciantes y autoridades.



Características del procedimiento de Queja.



GOBIERNO DE
MÉXICO

Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PRODECON
PROTEGE • DEFENDE • OBSERVA

❖ Mínimas formalidades en el procedimiento

Debe ser sencillo y con un mínimo de formalismos, a efecto de que el acceso a la institución quede garantizado.

❖ Accesibilidad

Fácil acceso del ciudadano al procedimiento, canales de comunicación: Presencial - escrito - correo electrónico.

❖ Legitimación procedimental

No se exigen las mismas formalidades que en otros procedimientos de carácter jurisdiccional, no es menester que se pruebe la existencia de un interés particular y directo basta un interés simple, se reciben quejas provenientes de todos los sectores sociales e incluso por parte de un tercero.

❖ Gratuidad de los servicios



Características del procedimiento de Queja.



GOBIERNO DE
MÉXICO

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

❖ Facultad de investigación

Investigar a fondo el asunto que sea sometido a su competencia y solicitar la información que estime necesaria a las autoridades involucradas en la Queja

❖ Autonomía

La Queja es independiente de toda presión, de ahí que se le otorgue a esta Institución con autonomía técnica funcional y de gestión, a fin de que no dependa de nadie, ni esté subordinado a ningún órgano público.

❖ Falta de coercitividad en sus resoluciones

Concluida su labor investigadora, si se estima procedente, se emitirá una resolución (recomendación) que carece de potestad coercitiva, lo que implica que no es vinculatorias y por tanto, el destinatario puede abstenerse de realizar lo que se les recomienda. En consecuencia, las Recomendaciones no podrán por sí mismas anular, modificar o dejar sin efecto las resoluciones o actos contra los cuales se hubiese presentado la queja o reclamación.



Características del procedimiento de Queja.



GOBIERNO DE
MÉXICO

Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PRODECON
PROTEGE • DEFENDE • OBSERVA

❖ **Publicidad de las Recomendaciones**

Importancia política y social, la difusión hacia la opinión pública inclina a la autoridad a subsanar la falta, so pena del señalamiento social.

❖ **Imposibilidad de recurrir las Recomendaciones**

SCJN: tesis aislada P. XCVII/98 “no obligan a la autoridad administrativa contra la cual se dirige y, por ende, ésta puede cumplirla o dejar de hacerlo; luego, por sí misma no crea, modifica o extingue una situación jurídica concreta que beneficie o perjudique al particular”.



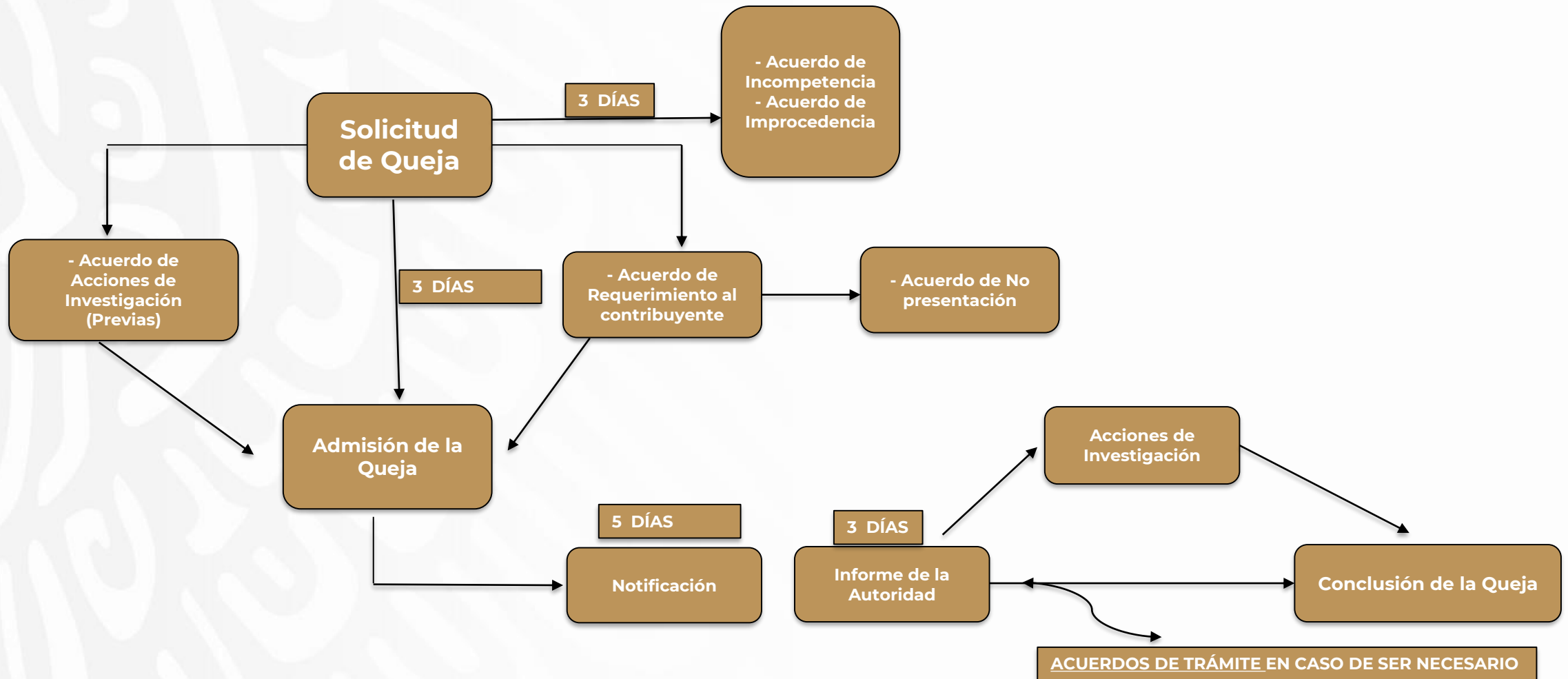
PROCEDIMIENTO DE QUEJA.



Gobierno de
MÉXICO



Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PRODECON
PROTEGE • DEFENDE • OBSERVA





¿Importancia del Servicio de Quejas y Reclamaciones?

Las funciones de un Ombudsperson no se reducen sólo a la atención de Quejas, sin embargo, es una atribución esencial de esta institución, dada su relevancia e impacto, así como sus resultados.



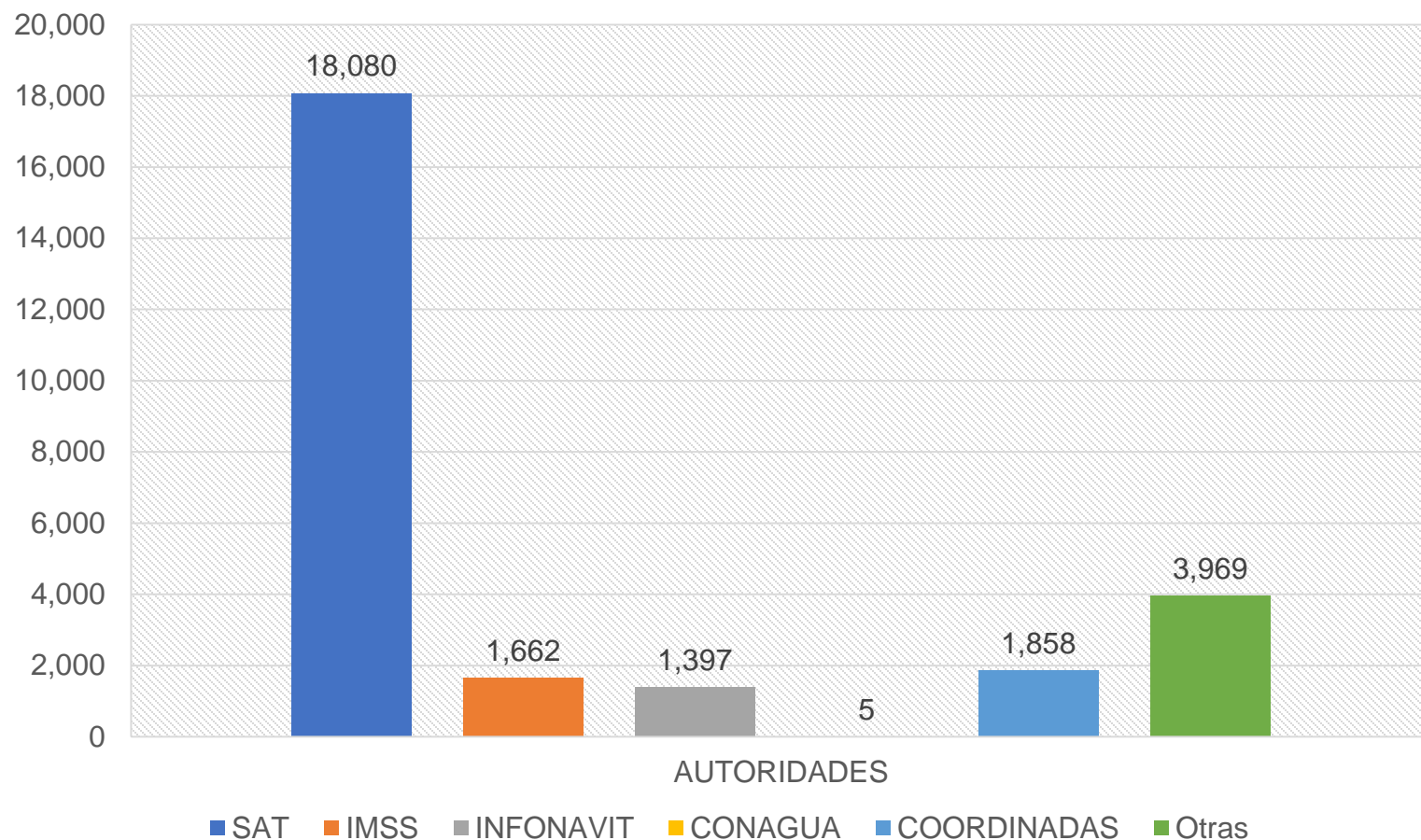
ESTADÍSTICAS DE LAS QUEJAS POR AUTORIDAD



GOBIERNO DE
MÉXICO

Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PRODECON
PROTEGE • DEFENDE • OBSERVA

1° de enero al 31 de diciembre de 2021



Total de 26,971 Quejas a nivel nacional (237 días hábiles).

Comparado con el mismo periodo del año anterior, nos da un incremento de 12.52%.

***Otros** = Afores, Retenedores o Recaudadores





Ejemplos de problemáticas atendidas en Queja

- **Embargo a cuentas bancarias.**
- **Procedimiento Administrativo de Ejecución.**
- **Emisión de CFDI**
- **Restricción y Cancelación de sello digital**
- **Firmar electrónica**
- **Artículo 69-B-del Código Fiscal de la Federación**
- **Movimientos al Registro Federal de Contribuyentes**
- **Devoluciones**
- **Pago de lo indebido**
- **Créditos fiscales**
- **Multas**
- **Ejercicio de facultades de comprobación**
- **Procedimientos en Materia Aduanera**
- **Cartas Invitación**
- **Requerimientos**
- **Falta de respuesta a peticiones o instancias**

ACUERDOS CONCLUSIVOS



GOBIERNO DE
MÉXICO



Procuraduría
de la Defensa
del Contribuyente
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA



Ricardo
2022 Flores
Año de **Magón**
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



¿Qué es un Acuerdo Conclusivo?

- Es un medio alternativo de solución de controversias entre Contribuyentes auditados y Autoridades Revisoras, a través de la intermediación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon).
- Este procedimiento se inscribe dentro de la justicia alternativa que prescribe el artículo [17 de la Constitución Federal](#), y se encuentra reglamentado en los artículos 69-C a 69-H del Código Fiscal de la Federación (en adelante CFF), así como en los artículos 99 a 107 de los Lineamientos que regulan el ejercicio de atribuciones sustantivas de la Prodecon (en lo sucesivo referidos como Lineamientos)





CARACTERÍSTICAS DEL ACUERDO CONCLUSIVO

- Se rige por los principios de:
 - Flexibilidad
 - **Celeridad**
 - Inmediatez
- Sin mayores formalismos.
- Procedimiento no adversarial.
- Implica necesariamente la buena fe de las partes.



¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN AC?



GOBIERNO DE
MÉXICO

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

Las personas físicas y morales a las que se les esté practicando:

- Visita domiciliaria
- Revisión de gabinete
- Revisión electrónica
- PAMA derivado de las facultades establecidas en el artículo 42, fracción III del CFF (Regla 6.2.3 RCGMCE 2022)



No estén de acuerdo con los hechos u omisiones consignados por la Autoridad Revisora o estándolo, tenga la intención de **regularizar su situación fiscal**

OPORTUNIDAD



GOBIERNO DE
MÉXICO

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

En cualquier tiempo

Desde que se notifique:

- Orden de visita domiciliaria(43 CFF)
- Solicitud de información y documentación-revisión de gabinete- (48 CFF)
- Resolución provisional en revisión electrónica (53-B, fracción I CFF)



Hasta 20 días siguientes a aquél en que:

- Se haya levantado el acta final.
- Notificado el oficio de observaciones o,
- La resolución provisional

(REFORMA DEL 2021)

Tratándose de **PAMA**, 20 días siguientes, a partir del acta de inicio.



SUPUESTOS DE IMPROCEDENCIA

- Devoluciones
- Compulsas
- Cumplimentación de resoluciones o sentencias.
- Transcurrido plazo 20 días
- 69- B EFOS (presuntos o definitivos)

Otros supuestos:

- El contribuyente no es sujeto de facultades previstas por el artículo 42, fracción II, III, o IX del CFF.
- Alguna actuación emitida en la auditoría se encuentra *sub júdice*



GOBIERNO DE
MÉXICO

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

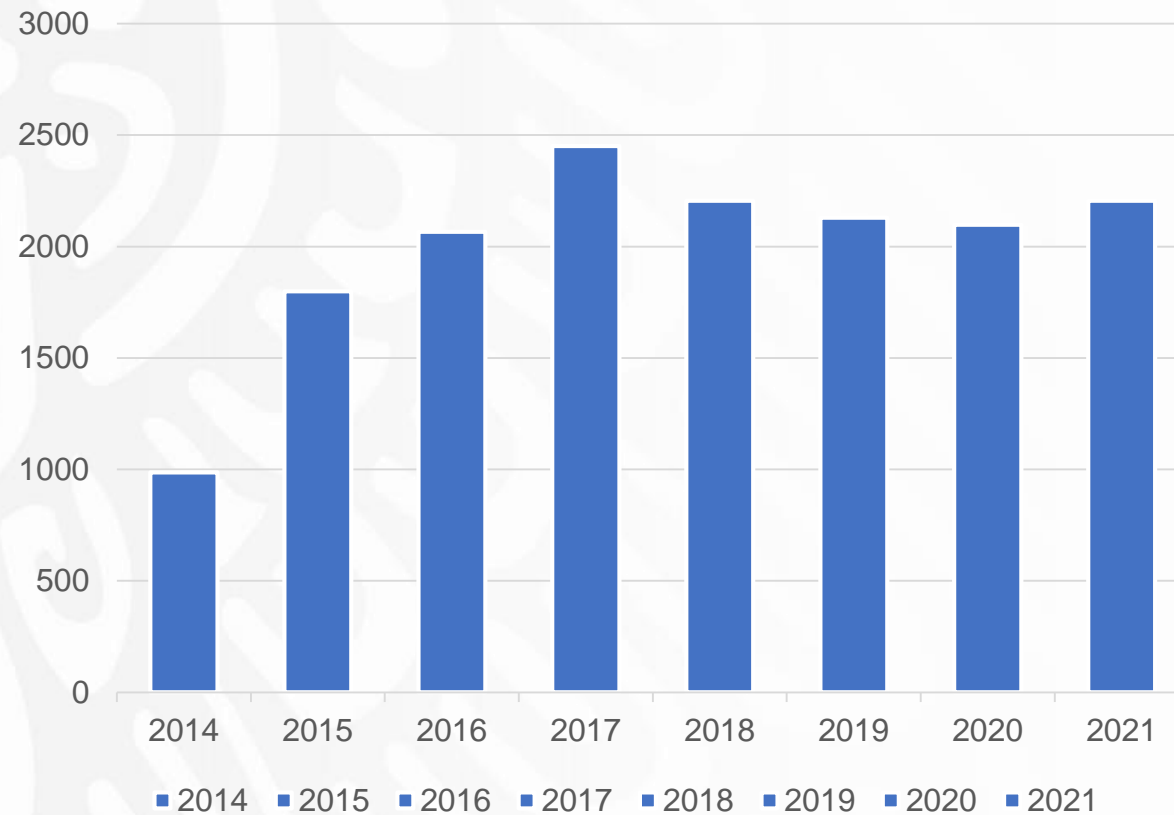


PORCENTAJE DE CRECIMIENTO HISTÓRICO



GOBIERNO DE
MÉXICO

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



AÑO	SAC	% CRECIMIENTO
2014	986	-
2015	1,800	83%
2016	2,067	15%
2017	2,451	19%
2018	2,206	-10%
2019	2,130	-3%
2020	2,098	-2%
2021	2,206	5%
TOTAL	15,944	

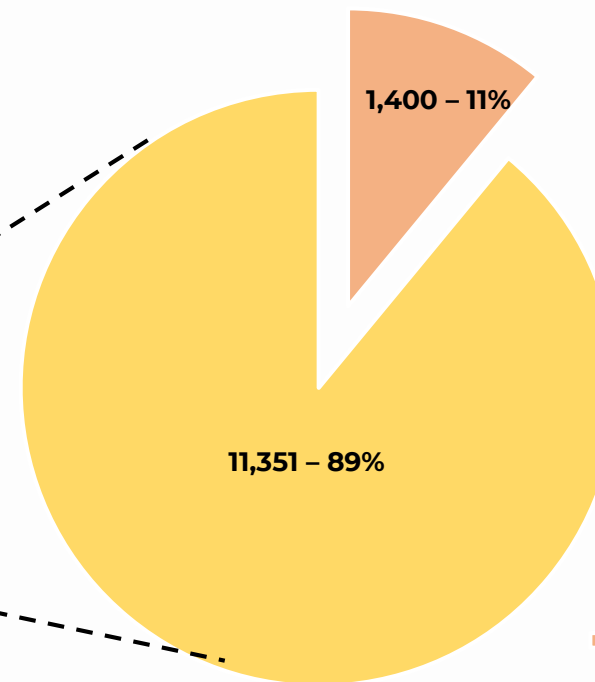
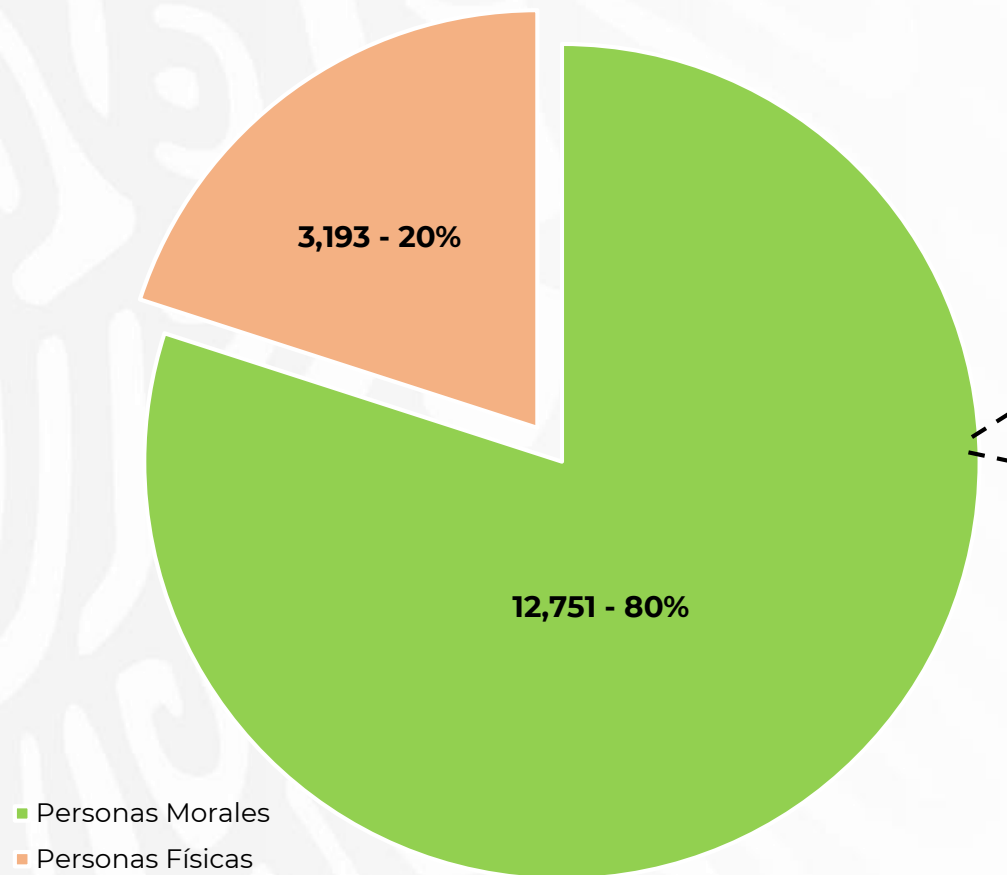


TIPO DE CONTRIBUYENTE HISTÓRICO



GOBIERNO DE
MÉXICO

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



Grandes Contribuyentes	1,400	11%
Pequeñas y medianas empresas	11,351	89%
TOTAL	12,751	100%

Personas Morales	12,751	80%
Personas Físicas	3,193	20%
TOTAL	15,944	100%





CIFRAS RELACIONADAS CON LOS ACUERDOS CONCLUSIVOS SUSCRITOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2021

2021	
Total de AC suscritos	1,132
Total de contribuciones recaudadas vía AC (impuesto histórico, actualización y recargos)	\$21,107 ' 955,267.53





Modificación de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente para Acuerdos Conclusivos



Reforma al artículo 69-C del CFF

El procedimiento de acuerdo conclusivo a que se refiere este artículo, **no deberá exceder de un plazo de doce meses** contados a partir de que el contribuyente presente la solicitud respectiva ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.





Artículo 97.

El contribuyente, sujeto a procedimiento de comprobación, podrá acudir en cualquier tiempo a solicitar la adopción del Acuerdo Conclusivo, desde que se le notifique la orden a que se refiere el artículo 43, la solicitud que prevé el artículo 48, fracción I, o la resolución provisional prevista en el 53- B, fracción I, todos del Código Fiscal de la Federación; y hasta dentro de los veinte días siguientes a aquél en que se haya levantado el acta final, notificado el oficio de observaciones o la resolución provisional, según sea el caso. **De igual forma, podrá solicitar la adopción de un Acuerdo Conclusivo, previo a la emisión de éstos, siempre que la autoridad fiscal le dé a conocer o haga constar la calificación correspondiente en actas parciales, oficios, actas de comparecencia o notificaciones emitidos para tales efectos, o bien, cuando el contribuyente, bajo protesta de decir verdad, manifieste que conoce los hechos u omisiones, u opte por su regularización.**

Atendiendo al carácter definitivo y conclusivo del acuerdo en cuanto a los hechos u omisiones sobre los que verse, el documento en el que se hayan consignado tales hechos u omisiones deberá corresponder al último emitido por la autoridad al momento de presentar la solicitud de adopción del Acuerdo Conclusivo.

El procedimiento del Acuerdo Conclusivo no deberá exceder en su tramitación de un plazo de doce meses, contado a partir de que se tenga por presentada la solicitud de adopción respectiva.



Artículo 98.



El procedimiento para la adopción del Acuerdo Conclusivo se rige por los principios de flexibilidad, celeridad e inmediatez y carece de mayores formalismos ya que presupone la voluntad auténtica de las partes, autoridad revisora y contribuyente, para buscar una solución consensuada y anticipada al desacuerdo sobre la calificación de hechos u omisiones que puedan entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales, **o bien, para que el Contribuyente pueda regularizar su situación fiscal**. De igual forma, al tratarse de un procedimiento no adversarial, implica necesariamente la buena fe de las partes para alcanzar ese fin.

En su carácter de rectora del medio alternativo, la Procuraduría intervendrá en todo momento para cuidar que el procedimiento para llegar al Acuerdo Conclusivo se desarrolle de manera transparente y se preserve el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables esencialmente en lo que hace a los derechos de los contribuyentes; actuará por tanto como intermediaria entre autoridad y contribuyente, facilitadora y testigo para la adopción del Acuerdo.

(...)



Artículo 99.

El procedimiento iniciará con la solicitud que por escrito o vía electrónica presente el contribuyente. La solicitud deberá contener los siguientes requisitos:

(...)

XI. Los términos precisos con los que **el contribuyente** pretende que la autoridad acepte el Acuerdo Conclusivo, **por cada una de las partidas incluidas en su solicitud;** y,

(...)

En caso de que el contribuyente ofrezca pruebas en el procedimiento de Acuerdo Conclusivo, éstas deberán estar ordenadas y completas, ser legibles, **incluso si se ofrecen de manera digital;** de igual manera deberán relacionarse expresamente con lo que se pretenda probar.



Artículo 100.

Previa verificación de la procedencia de la solicitud del Acuerdo Conclusivo y, en su caso, atendido el requerimiento a que se refiere el artículo anterior, la Procuraduría procederá a admitirla en un plazo máximo de tres días hábiles. En el acuerdo de admisión correspondiente, la Procuraduría identificará **la calificación que el Contribuyente pretende que se dé a los** hechos u omisiones **consignados** por la autoridad revisora **y** respecto de los cuales **el contribuyente** solicita la adopción del Acuerdo Conclusivo, y requerirá a dicha autoridad para que en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación del requerimiento, produzca su contestación al mismo en **los** términos **previstos por** del artículo 69-D, segundo párrafo, del Código Fiscal de la Federación, acompañando la documentación que estime conducente.



Con el fin de que los acuerdos que pudieran alcanzarse a través de este procedimiento resuelvan de forma definitiva la situación fiscal del contribuyente, de advertirse por esta Procuraduría que no fueron incluidos en la solicitud de adopción del Acuerdo Conclusivo, la totalidad de hechos u omisiones observados por la autoridad revisora en el documento conforme al cual se haya presentado la solicitud, la Procuraduría requerirá al contribuyente, a más tardar en el acuerdo de admisión, para que en un plazo de cinco días hábiles siguientes a aquél en que surta efectos su notificación, se pronuncie sobre su voluntad de incluir hechos u omisiones adicionales, apercibido que, de no hacerlo así, estos hechos u omisiones no podrán formar parte del procedimiento, salvo que se proponga su regularización.

En caso de que el contribuyente manifieste su voluntad de incorporar hechos omisiones adicionales, en el escrito respectivo deberá cumplir con los requisitos a que se refieren las fracciones IX, X, XI, XII y penúltimo párrafo del artículo 99 de los presentes lineamientos.

Artículo 102.



GOBIERNO DE
MÉXICO

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

La autoridad revisora, al producir su contestación, podrá:

- I. Manifestar si acepta los términos del Acuerdo Conclusivo, **indicando los motivos y fundamentos de su respuesta;**
- II. Expresar con precisión, fundando y motivando, los diversos términos en que procedería su adopción;
- III. No aceptar los términos en que se plantea el Acuerdo, en cuyo caso deberá expresar los fundamentos y motivos de su negativa; y,
- IV. Acompañar la información y documentación que considere relevante sobre la calificación de los hechos u omisiones a los que se refiera la solicitud de adopción de Acuerdo Conclusivo.

La falta de atención completa y oportuna al requerimiento de la Procuraduría, hará procedente la imposición de la multa prevista en el artículo 28, fracción I, numeral 1, de la Ley.

Además, en caso de que la autoridad al formular su respuesta al requerimiento sea omisa en expresar los motivos y fundamentos o los mismos no resulten claros, la Procuraduría podrá requerirle para que en un plazo máximo de cinco días hábiles los proporcione, con el apercibimiento que de no hacerlo en forma completa y oportuna, se impondrá la multa referida en el párrafo anterior.





Artículo 103.

La Procuraduría al recibir la contestación de la autoridad revisora emitirá, en un plazo máximo de tres días hábiles, el acuerdo de recepción respectivo, en el cual dará cuenta de dicha contestación. Si la autoridad acepta la adopción del Acuerdo Conclusivo **y ésta se encuentra fundada y motivada**, turnará de inmediato el expediente, para que en un plazo máximo de **treinta días hábiles** se elabore el proyecto de Acuerdo Conclusivo, lo que se notificará a las partes.

(...)

Artículo 104.



GOBIERNO DE
MÉXICO

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

Cuando al dar contestación al requerimiento a que se refiere el artículo 100 de estos Lineamientos, la autoridad revisora opte por expresar con precisión, fundando y motivando, términos diversos a los propuestos por el contribuyente en su solicitud de Acuerdo, la Procuraduría procederá como sigue:

(...)

En su caso, la Procuraduría podrá convocar a mesas de trabajo, **en cualquier momento, a partir de la emisión del acuerdo de admisión de la solicitud del Acuerdo Conclusivo, para ello**, atendiendo a los principios de celeridad e inmediatez a que se refiere el primer párrafo del artículo 98 de estos Lineamientos, debe ponderar la idoneidad, eficacia y conveniencia de convocar, en cada caso, la celebración de una mesa de trabajo; esto a fin de encontrar un equilibrio entre la posibilidad real de alcanzar un acuerdo que no ha podido consensuarse en la tramitación ordinaria del procedimiento y la celeridad con que se debe instruir el medio alternativo de solución de controversias. En ese tenor, no basta con que alguna de las partes solicite una mesa de trabajo en la tramitación del Acuerdo Conclusivo, para que la misma sea acordada favorablemente por la Procuraduría.





Artículo 106.

La Procuraduría cuidará en todo momento que, al suscribirse el Acuerdo Conclusivo, en términos de lo previsto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 103 de estos Lineamientos, el contribuyente obtenga el beneficio de **reducción** de multas, en los términos y bajo los supuestos a que se refiere el artículo 69-G del Código Fiscal de la Federación.

No se considerará que el contribuyente ha ejercido el derecho al beneficio referido en el párrafo anterior, cuando opte por cubrir las multas mediante su pago completo, o en su caso, reducido o disminuido a través de algún diverso beneficio que le sea legalmente aplicable, supuesto en el cual, quedará salvaguardado su derecho a la reducción de las multas a que se refiere el artículo 69-G del Código Fiscal de la Federación.



Artículo 107.

El registro institucional de los Acuerdos Conclusivos **suscritos**, así como el resguardo y depósito de los documentos con firma autógrafa en los que consten los mismos, estará a cargo de la Subprocuraduría de Acuerdos Conclusivos y Gestión Institucional, a través de las Direcciones Generales de Acuerdos Conclusivos "A" y "B" **conforme los hayan tramitado; mientras que el registro, resguardo y depósito de los tramitados en Delegaciones, estará a cargo de dichas unidades administrativas, debiendo enviar, por correo electrónico institucional, a las referidas Direcciones Generales, la versión digitalizada del Acuerdo Conclusivo suscrito, para su resguardo electrónico. ~~debiendo, en todo caso, dejar copia certificada de dichos instrumentos en los archivos de la Delegación correspondiente.~~**

Canales de atención



GOBIERNO DE
MÉXICO

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

Presencial

- **Oficinas Centrales**
Av. Insurgentes Sur, No. 954, Col. Insurgentes
San Borja, Del. Benito Juárez, México, D.F.,
C.P. 03100
- **Delegaciones en territorio nacional**
- **Oficinas Desconcentradas**
- **Módulos de Atención**

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 Hrs.

Telefónica

Lada sin costo 01 800 6110190

(55) 12 05 90 00

Redes sociales



@ProdeconMexico



PRODECON México



Web

www.prodecon.gob.mx

atencionalcontribuyente@prodecon.gob.mx



www.kabil-defensa-con.org

