



— aniversario —
PRODECON
Procuradora Diana Bernal

PRESENTACIÓN

A punto de concluir los ocho años de gestión en los que tuve el gran honor y la alta responsabilidad de fundar la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, es una gran satisfacción para mí presentar un informe que comprende todas y cada una de las unidades administrativas que integran este Organismo. En este documento se encuentran los antecedentes que llevaron a constituir cada área, sus actividades estratégicas, retos históricos y actuales, principales logros, así como los casos y experiencias relevantes.

El documento también contiene estadísticas que incluyen datos estratégicos de cada área como: i) crecimiento anual, (ii) tipo de contribuyentes atendidos, (iii) porcentaje de eficiencia, (iv) montos relevantes y generales y (v) casos resueltos y casos en trámite.

Quiero compartir con ustedes que en estos ocho años, la máxima de todos los servidores públicos que colaboramos en **PRODECON** ha sido siempre prestar un servicio de excelencia a todos los contribuyentes. Comprender su problemática y buscar siempre soluciones legales, pero también novedosas, justas y flexibles. Tal es la misión del Ombudsman, es decir, del Defensor de derechos del pueblo, en este caso representado por quienes con sus contribuciones cumplen con el deber solidario de sostener el gasto público de México.

De manera ejemplificativa también se presenta información de algunas Delegaciones estatales de **PRODECON** que, ya sea por su ubicación geográfica, número de servicios o el tipo de casos que atendieron, resultan ilustrativos de la labor que lleva a cabo nuestro Organismo en toda la República Mexicana.

Contribuyente, fue un gusto y un honor poder servirte. Gracias por confiar en mí y en mi equipo de trabajo.



Diana Bernal Ladrón de Guevara
Procuradora de la Defensa del Contribuyente

ÍNDICE

SUBPROCURADURÍA GENERAL

- [Acuerdos Conclusivos](#)
- [Secretaría Técnica](#)
- [Visitaduría General](#)
- [Comunicación Social](#)

SUBPROCURADURÍA DE ASESORÍA Y DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

- [Orientación y Asesoría al Contribuyente "A"](#)
- [Orientación y Asesoría al Contribuyente "B"](#)
- [Representación Legal y Defensa](#)

SUBPROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES

- [Quejas y Reclamaciones "A"](#)
- [Quejas y Reclamaciones "B"](#)
- [Gestión Delegacional](#)

SUBPROCURADURÍA DE ANÁLISIS SISTÉMICO Y ESTUDIOS NORMATIVOS

- [Consultas Especializadas](#)
- [Análisis Sistémicos](#)
- [Proyectos de Iniciativas de Disposiciones Fiscales y Aduaneras ante la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados](#)
- [Cultura Contributiva](#)
- [Relaciones Institucionales e Internacionales.](#)

DELEGACIONES

SUBPROCURADURÍA GENERAL (SG)

Titular: César Edson Uribe Guerrero

a) Antecedentes.

La SG ha venido respondiendo a una serie de exigencias que se originaron para coordinar, en auxilio directo de la titular de la Procuraduría, todas las atribuciones sustantivas y administrativas del organismo; a más de atender a nuevas e importantes facultades de PRODECON (Acuerdos Conclusivos). De este modo, la SG supervisa la operación, organización, profesionalización y crecimiento a nivel nacional de PRODECON. Para lograrlo, la SG cuenta actualmente con la Dirección General de Acuerdos Conclusivos, la Visitaduría General, la Secretaría Técnica y la oficina de Comunicación Social.

b) Actividades estratégicas.

La SG constituye una auténtica estructura vertebral de PRODECON, ya que:

- Está presente en todas las áreas tanto en las de oficinas centrales como en las delegaciones. En las primeras, coadyuva con la titular en la revisión de los temas sustantivos relevantes a través de su presencia, opinión y participación en las cuentas semanales, en las que las diversas áreas sustantivas (Asesoría y Defensa Legal, Quejas y Reclamaciones, Análisis Sistémico y Consultas y Acuerdos Conclusivos) dan cuenta de la actividad y resultados más relevantes de la semana. Asimismo dada la creciente complejidad técnica de la materia tributaria, las cuentas ante la titular se convierten en verdaderas mesas de

discusión donde se buscan las soluciones más idóneas, siendo líder y protagonista de estas discusiones el Subprocurador General.

- La SG fue y ha sido pieza fundamental en el diseño legislativo y la puesta en operación del primer medio alternativo de solución de controversias en materia fiscal, los Acuerdos Conclusivos.
- La SG coadyuvó junto con la titular en el diseño de la Visitaduría General, la cual ha sido y es un elemento indispensable para el control, supervisión e implementación de las mejores prácticas en las delegaciones, lo cual ha permitido el crecimiento progresivo de éstas y su consolidación regional.
- A través de la Secretaría Técnica, la SG supervisa toda la agenda mensual del Comité Técnico de Normatividad de PRODECON, revisando los diversos criterios normativos y sustantivos presentados por las diversas áreas e igualmente revisa la elaboración de los acuerdos de operación que también se discuten en el mencionado Comité. Esta tarea es fundamental, ya que gracias a ello, se culmina con la publicación mensual de los referidos criterios en el portal electrónico oficial de PRODECON; lo cual es difundido a través de nuestras redes y constituye la doctrina jurídico – contable – fiscal de la exégesis sostenida en 8 años de funcionamiento.
- Delinea y define, junto con la Procuradora, la agenda política tanto anual como cotidiana del organismo. Esa agenda es tanto interna en relación con los trabajos y objetivos específicos de PRODECON, como externa. Este último aspecto es muy relevante, ya que PRODECON no es propiamente una autoridad, por lo que la fuerza que tiene para llevar a cabo sus objetivos es su

solvencia y *expertise* técnicos, su estatura ética y su política de comunicación social.

- La SG revisa con las áreas y da cuenta a la Procuradora del contenido de los diversos boletines que emite la Oficina de Comunicación Social y regula asimismo la salida a medios de los titulares de las delegaciones y funcionarios de áreas centrales.
- La SG es el filtro para llevar a cabo las contrataciones del personal profesional que colabora en las delegaciones de PRODECON, tanto mediante la supervisión técnica de los perfiles, como del número de integrantes totales de la Delegación respecto de las cargas de trabajo que enfrente.

c) Retos históricos y actuales.

PRODECON seguirá consolidándose como una institución eficaz, en la medida en que la SG cuente con un perfil idóneo que reúna un conocimiento a fondo de los aspectos sustantivos de la legislación fiscal y de las facultades de PRODECON; así como que conozca igualmente de los procesos que el organismo lleva a cabo en sus diferentes áreas y delegaciones.

Es fundamental que el nuevo titular de la SG pueda realizar una lectura política e identificar coyunturas para que PRODECON continúe siendo líder y protagonista en el medio, pero sin poner en riesgo la medida y calidad técnica y ética del organismo, para defender y promover los derechos de los contribuyentes, sin constituirse en un opositor de las autoridades fiscales, sino coadyuvando para transparentar y mejorar la relación entre fisco y contribuyentes, como es la tendencia mundial marcada por

la OCDE en sus documentos sobre el *Co - Operative Compliance* y el *Enhanced Relationship*.

d) Principales logros.

Gracias a la labor de la SG, a PRODECON actualmente se le reconoce como un organismo coordinado y sólido, con resultados sustentables y eficaces, los cuáles no dependen de a qué servidor público del organismo le toca conocer del asunto sino de las cuestiones técnicas involucradas en cada caso. En otras palabras, se tiene un control vertebral de todo el organismo y todos sus procesos, actos y políticas.

e) Experiencias relevantes.

A través de la SG se logró convertir a PRODECON en un agente de cambio a nivel internacional. En 2013 se llevó a cabo la primera Reunión interamericana de *Ombudsman* de los contribuyentes en la que participaron EUA, Colombia, Perú y México y a partir de ese ejemplo, la titular del *Taxpayer's Advocate Service* en EUA inició las Conferencias Internacionales de los Derechos del Contribuyente, en todas las cuáles (3 a la fecha) la Procuraduría ha participado como panelista e interlocutor destacado. Al unísono con la Procuradora la SG ha sido expositora en todas las mencionadas conferencias, donde se ha reconocido al *Ombudsman* mexicano como el paradigma a seguir a nivel global. En 2016 se llevó a cabo en la CDMX el foro anual del CIAT (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias), donde participó activamente el titular de la SG; esto trajo como resultado que se incorporara al modelo de Código Tributario del CIAT la figura de Acuerdos Conclusivos. Esta figura también aparece en el proyecto de Defensoría del

Contribuyente de Chile y ha sido adoptado por diversos Códigos tributarios o financieros de la República Mexicana, en especial por el de la CDMX.

DIRECCIÓN GENERAL DE ACUERDOS CONCLUSIVOS (DGAC)

Titular: Eduardo Sánchez Lemoine

a) Antecedentes

Desde que PRODECON inició sus funciones en septiembre de 2011, se presentaron múltiples procedimientos de Queja con un común denominador: descontento de contribuyentes auditados que estaban inconformes con los hechos u omisiones consignados en la auditoría y que en opinión de los auditores entrañaban un posible incumplimiento a las disposiciones fiscales a su cargo.

Tal situación originó que PRODECON se diera a la tarea de diseñar un nuevo medio de justicia alternativa que permitiera a los contribuyentes encontrar una solución integral, definitiva y consensuada con las propias autoridades, respecto de las supuestas inconsistencias detectadas en el tratamiento fiscal que habían dado a sus operaciones, facilitándoles incluso, su regularización en el pago de contribuciones omitidas, sin necesidad de acudir a juicios largos y costosos.

De esta forma, desde el 1° de enero de 2014, se incorporaron al Código Fiscal de la Federación (artículos 69-C a 69-H) los Acuerdos Conclusivos, cuyo objeto es que PRODECON, como organismo público con autonomía técnica, funcional y de gestión, promueva y facilite, a través de un procedimiento de mediación transparente, la solución de los diferendos que, durante el ejercicio de las facultades de comprobación, surjan entre contribuyentes y autoridades fiscales.

En dicho procedimiento, PRODECON participa como interlocutor de las partes, facilitador y testigo del Acuerdo suscrito entre autoridad y contribuyente, cuidando

en todo momento que dicho Acuerdo sea acorde a las disposiciones legales aplicables.

De este modo surge la DGAC para atender esta nueva facultad del Organismo.

La efectividad del procedimiento generó un importante incremento en la presentación de solicitudes de Acuerdos Conclusivos, pasando, en tan sólo un año, de **341** solicitudes a **545**, por lo que se vio en la necesidad de crear una Dirección encargada específicamente de la admisión de las solicitudes, centrando la materia en la que consistiría la mediación desde el inicio del procedimiento. Como resultado de la medida hoy día se admite una solicitud en tan sólo **1.5 días** mientras que antes de la creación de esta unidad administrativa el promedio era de **21 días**. Del mismo modo, se creó otra Dirección encargada del trámite del procedimiento relacionado con las auditorías practicadas por las unidades administrativas adscritas a la Administración General de Auditoría Fiscal Federal del Servicio de Administración Tributaria (SAT) y la cual representa un 51% del total de expedientes abiertos en la DGAC.

Asimismo, la DGAC es la encargada de tramitar el procedimiento para la adopción de un Acuerdo Conclusivo, desde su inicio hasta su terminación, de las solicitudes que se presentan en las delegaciones estatales de Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, Guerrero, Hidalgo, Michoacán, Morelos, Nayarit, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco y Zacatecas.

La figura ha resultado un éxito rotundo en el foro fiscal mexicano. A la fecha se han presentado más de 10,000 solicitudes de Acuerdos Conclusivos y el trámite de este procedimiento reviste una gran complejidad, desde el momento en que su materia se constituye únicamente por cuestiones de fondo de la auditoría; razón por la que

el área ha crecido y se ha especializado al requerirse un gran conocimiento y manejo de los diversos temas de auditoría que involucran tanto impuestos federales como cuestiones de hidrocarburos, Grandes contribuyentes, fiscalización internacional, precios de transferencia, regalías, publicidad y propaganda, sistema financiero, entre otras. Asimismo, esta área tiene una alta especialización en tributación a empresas multinacionales.

b) Casos más frecuentes

Es común que las autoridades fiscales observen como ingresos acumulables los depósitos bancarios de los contribuyentes, tanto personas físicas como morales, por no haberlos podido identificar en sus registros contables, aún y cuando éstos correspondan a los ingresos por facturación efectivamente declarada durante el ejercicio revisado.

De igual forma, es constante el rechazo de deducciones soportadas en documentos que en opinión de los auditores carecen de alguno de los requisitos previstos en las leyes fiscales para su deducción, incluyendo en este rubro la revisión de la "*materialidad*" de operaciones.

Asimismo, se tiene un incremento considerable en solicitudes de Acuerdo Conclusivo relacionadas con el rechazo de deducciones amparadas en comprobantes fiscales emitidos por contribuyentes que han sido publicados en los listados de entidades que facturan operaciones simuladas (EFOS).

Por lo que toca a la fiscalización de las operaciones efectuadas por Grandes contribuyentes, se ha detectado un aumento en solicitudes para la adopción de un Acuerdo Conclusivo vinculadas con auditorías realizadas en materia de precios de

transferencia, regalías, asistencia técnica y pagos por concepto de publicidad y propaganda respecto de marcas que no pertenecen al Contribuyente auditado.

Del mismo modo, la deducción de intereses, la fluctuación cambiaria, las aportaciones de capital, los dividendos y la transmisión y disminución de pérdidas fiscales de ejercicios anteriores, son temas recurrentes en las auditorías que se practican a las Grandes empresas.

Por otra parte, una observación reiterada, es el rechazo de deducciones que no se consideran estrictamente indispensables por los auditores, es decir, que las erogaciones no están vinculadas o relacionadas con el giro o actividad del contribuyente.

Finalmente, por lo que toca a las solicitudes de Acuerdo Conclusivo relacionadas con auditorías en materia de comercio exterior, destacan los temas vinculados a la regularización de mercancías importadas temporalmente que no fueron retornadas en tiempo y forma al extranjero.

c) Retos históricos y actuales

El diseño de un procedimiento de nuevo milenio, regido por los principios de celeridad, inmediatez y flexibilidad, fue el principal reto durante el inicio de la mediación en materia fiscal. La DGAC fue el área encargada de reglamentar el marco procedimental con que contaría la nueva figura de mediación, a través del diseño y difusión de los artículos 96 a 107 de los *"Lineamientos que Regulan el ejercicio de las Atribuciones Sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente"*.

Otro reto importante fue la necesidad de hacer del conocimiento de los Contribuyentes la existencia del nuevo medio alternativo de solución de controversias. De ahí que, desde enero de 2014, la DGAC ha participado de manera constante en foros organizados por cámaras empresariales, universidades, asociaciones, colegios y barras de profesionistas expertos en la materia fiscal, en los que se han compartido las experiencias, beneficios y crecimiento de la mediación fiscal.

Del mismo modo, la DGAC consolidó una importante sinergia con las autoridades fiscales sobre la forma más conveniente para operar la citada mediación, a grado tal que tuvo una activa participación en la elaboración y aprobación de los Lineamientos del SAT en materia de Acuerdos Conclusivos.

Por lo que toca a los procesos de control, la DGAC participó en la implementación de una plataforma tecnológica en el SICSS que permitiera conservar, de manera sistemática y cronológica, en archivos digitales, las promociones, oficios y Acuerdos suscritos por las partes, lo que da una total transparencia a la figura de intermediación, evitando eficazmente la corrupción, antes común en las auditorías. Es de destacar que, en 2018, la Auditoría Superior de la Federación (ASF) practicó y finalizó auditoría a la mediación fiscal realizada por PRODECON, concluyéndola **sin observaciones**.

Finalmente, el principal reto que en la actualidad enfrenta la DGAC es impulsar una reforma legal que amplíe la procedencia del medio alternativo de solución de controversias en aquellas auditorías en las cuales ya existe crédito fiscal determinado y que se encuentran controvertidas ante las propias autoridades, en recurso administrativo de revocación.

d) Principales Logros

Con más de 10,000 solicitudes presentadas desde el 1° de enero de 2014, una eficacia del **67%** y un importante monto de impuestos efectivamente pagados a través de la figura, el Acuerdo Conclusivo es reconocido hoy como el instrumento de nuevo milenio que permite a las autoridades fiscales y contribuyentes, solucionar de manera integral, transparente y consensuada, contingencias fiscales complejas, sin la necesidad de agotar juicios largos y costosos. Incluso, PRODECON ha logrado aprovechar las propias plataformas tecnológicas del SAT en beneficio de los contribuyentes auditados. Muestra de ello es la posibilidad que tienen las personas físicas y morales auditadas a través de una revisión electrónica, de presentar su solicitud de Acuerdo Conclusivo desde su propio Buzón Tributario.

De igual forma, la Procuraduría logró ampliar la procedencia de su procedimiento de mediación a aquellos procedimientos administrativos en materia aduanera (PAMA) que son consecuencia de una vista domiciliaria, previéndose incluso, en la Regla 6.2.3. de las Reglas Generales para Comercio Exterior vigentes, la suspensión del plazo de cuatro meses con que cuentan las autoridades fiscales para dictar la resolución correspondiente.

Por lo que toca al reconocimiento de la mediación fiscal por parte de los asesores fiscales de los contribuyentes, es de resaltar que la DGAC preside la Comisión de Acuerdos Conclusivos del Colegio de Contadores Públicos de México, la cual ha funcionado como foro de alto nivel técnico fiscal.

Otro logro contundente que ha tenido la DGAC es elevar a Criterios Sustantivos y Normativos su interpretación de diversas disposiciones que regulan el procedimiento en beneficio del Contribuyente, como por ejemplo los criterios cuyos rubros señalan lo siguiente: **"ACUERDOS CONCLUSIVOS. ACUMULACIÓN DE**

***PROCEDIMIENTOS TRATÁNDOSE DE UN MISMO CONTRIBUYENTE” y
“ACUERDOS CONCLUSIVOS. INTERPRETACIÓN DEL TÉRMINO “POR ÚNICA
OCASIÓN” PREVISTO EN EL ARTÍCULO 69-G DEL CÓDIGO FISCAL DE LA
FEDERACIÓN”.***

Por último, el principal logro de la DGAC ha sido convertir el Acuerdo Conclusivo en un procedimiento eficiente y sumario, esto tomando en consideración que en 2015, un procedimiento en promedio tardaba 9 meses en tramitarse, mientras que en 2018 el promedio fue de 7 meses.

e) Casos delicados o de interés relevantes por algún motivo

CASO 1: Se trata de una regularización multianual que involucra el tratamiento en materia de IVA que la empresa dio por diversos ejercicios, a la enajenación de ciertos productos, gravándolos a la tasa del 0%, mientras que la autoridad considera que debió aplicar la tasa general del 16%. El Acuerdo Conclusivo permitirá la regularización por parte de la empresa y la recaudación por parte del fisco del impuesto adeudado.

CASO 2: Se trata de una empresa dedicada a la comercialización de productos alimentarios a la que la autoridad fiscal rechazó el total de la deducción de sus gastos de publicidad. Ello debido a que ese concepto estaba enfocado a mejorar el valor o posicionamiento de una marca que le pertenecía a su parte relacionada.

La empresa manifestó en el Conclusivo que aún y cuando en parte del etiquetado de sus productos aparecía el nombre de una segunda marca que, en efecto, pertenecía a su parte relacionada, lo cierto es que los gastos de publicidad correspondieron al nombre de la marca mexicana. En consecuencia, las partes suscribieron Acuerdo Conclusivo en el que se reconoció la deducibilidad de gran

parte de los gastos de publicidad. Por el resto de los gastos, la empresa regularizó su situación fiscal, pagando los impuestos correspondientes.

CASO 3: La autoridad cuestionó los intereses deducidos por la empresa auditada, en virtud de que ésta no logró acreditar que los recursos obtenidos mediante la colocación de deuda en E.U.A. se invirtieron en los fines del negocio.

La empresa argumentó ante PRODECON que en 2006 adquirió acciones de sociedades mexicanas dedicadas a su mismo giro comercial para lo cual solicitó y obtuvo diversas líneas de crédito de bancos mexicanos. Sin embargo, al proyectar sus corridas financieras se percató que resultaba más barato el financiamiento en E.U.A., por lo que decidió colocar "*Bonos Senior*" a 10 años, a efecto de obtener recursos y liquidar las deudas contratadas con los bancos mexicanos.

En el Conclusivo, las partes definieron la documentación que podía servir para acreditar el destino de los recursos provenientes del citado Bono, por ejemplo, los contratos de crédito con los bancos nacionales y el comprobante del pago anticipado efectuado a favor de estos últimos. Al presentarse dicha documentación, las partes suscribieron Acuerdo en el cual se aceptó la deducción de los intereses originalmente cuestionados.

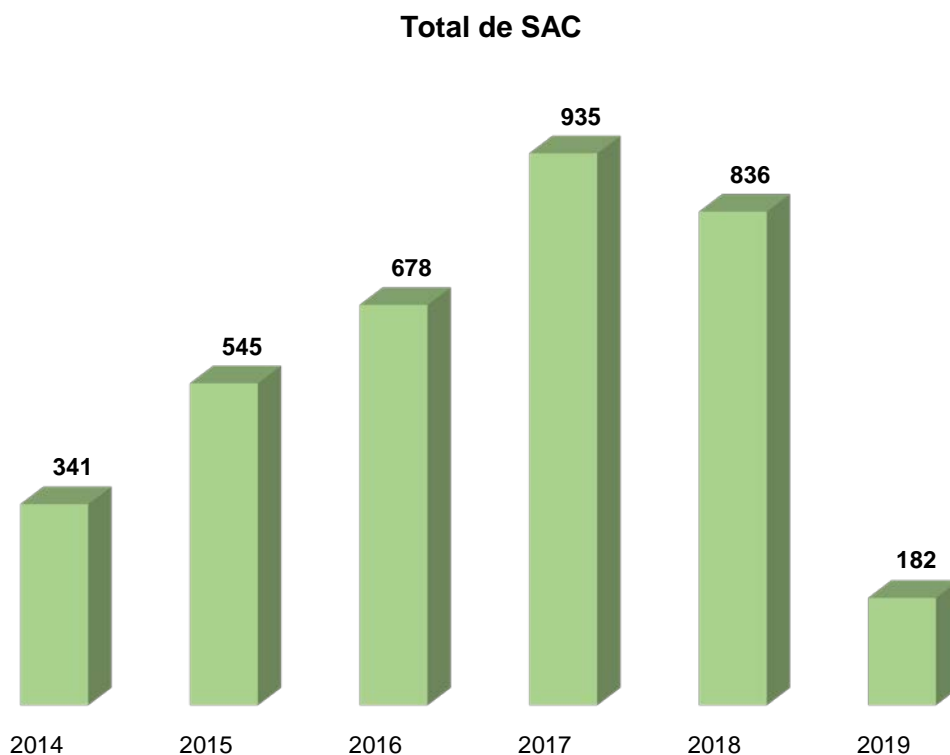
CASO 4: A una maestra de primaria le observaron como ingresos omitidos los depósitos detectados en una cuenta bancaria abierta a su nombre, en una Entidad Federativa distinta a aquella en la cual residía.

En el Conclusivo, la maestra argumentó desconocer la citada cuenta bancaria, así como el origen y procedencia de las cantidades observadas, exhibiendo diversos documentos para acreditar el robo de identidad efectuado en su contra (*denuncia ante el Ministerio Público, procedimiento de queja ante CONDUSEF respecto a la*

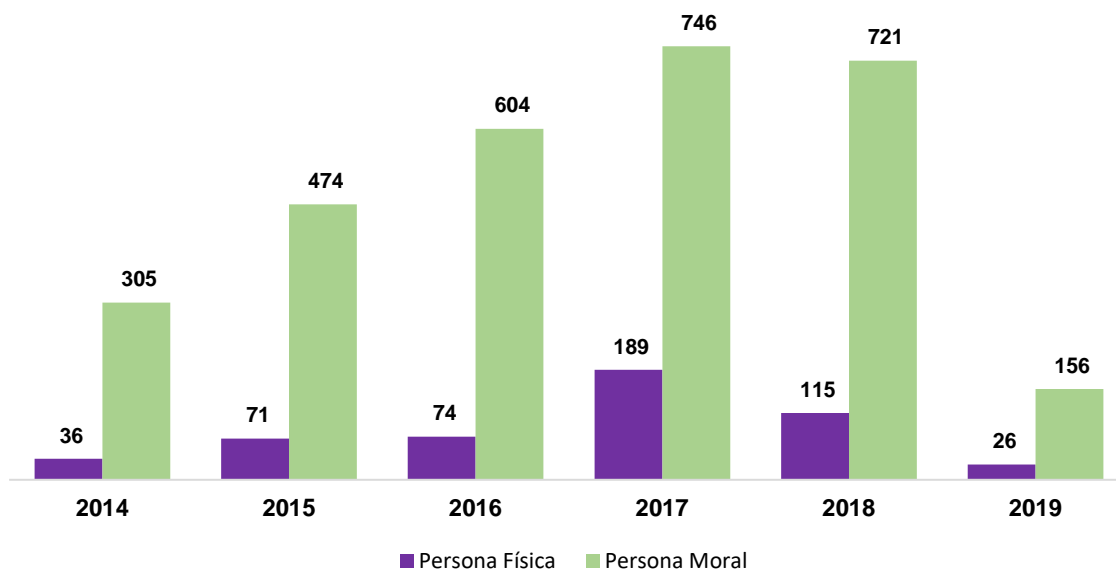
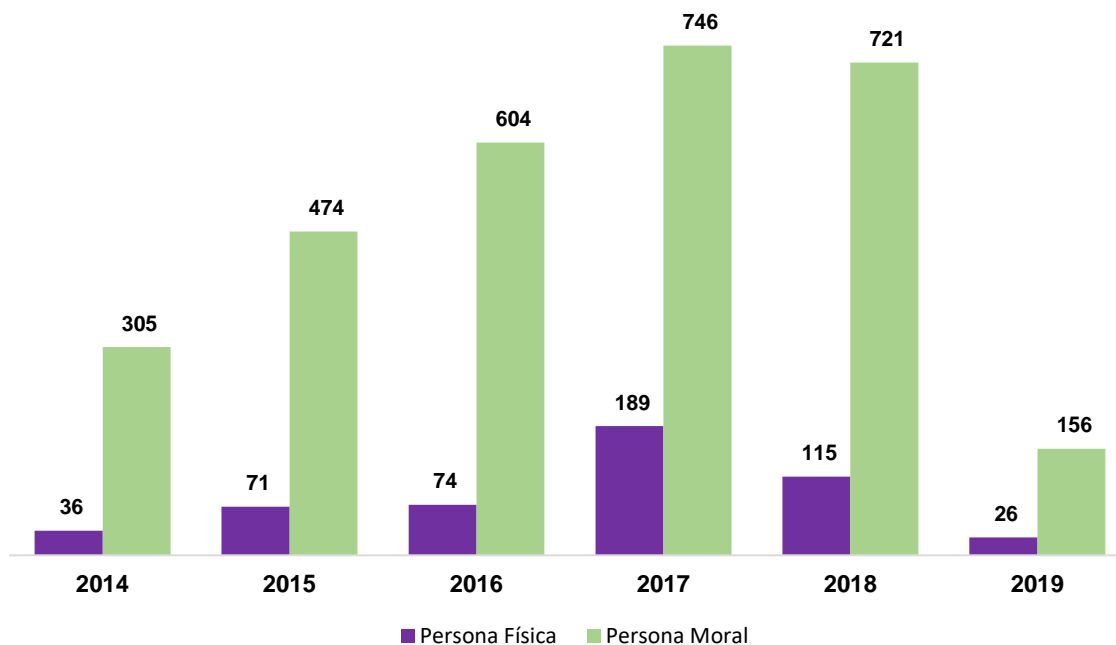
titularidad de la cuenta bancaria e informes de CNBV respecto a la falta de información de la persona que solicitó la apertura de la cuenta) con lo cual se logró suscribir Acuerdo en el cual la autoridad fiscal reconoció que los ingresos correspondientes a los depósitos bancarios observados, no le resultaban imputables a la maestra de primaria.

ESTADÍSTICAS

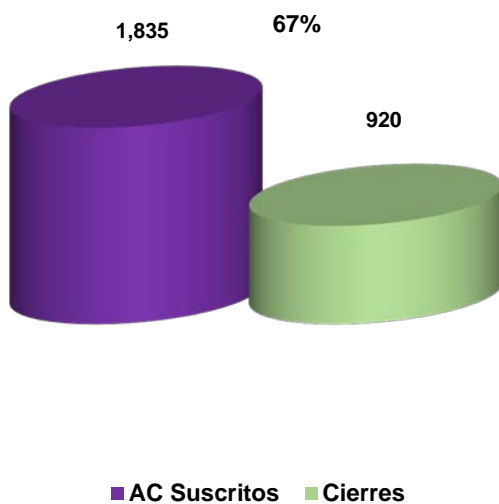
a) Crecimiento anual



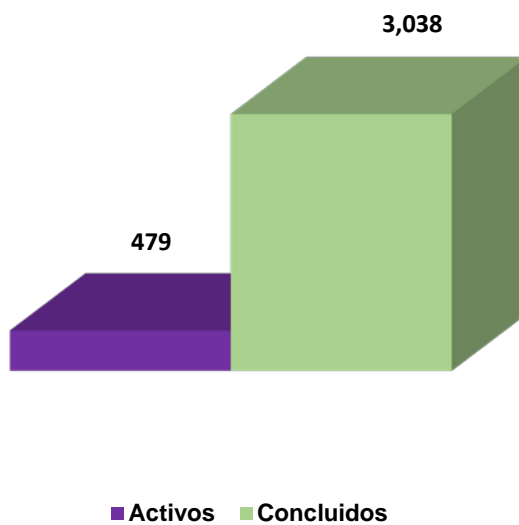
b) Tipo de Contribuyentes atendidos



c) Porcentaje de eficacia



d) Expedientes activos y concluidos



SECRETARÍA TÉCNICA (ST)

Titular: Erika Berlanga Torres

a) Antecedentes

La ST es la unidad encargada de administrar, sistematizar y difundir la gestión sustantiva de la Procuraduría, con el objeto de transparentarla y permitir que los casos de éxito o trascendentes resueltos por cada área sustantiva a nivel nacional se conocieran tanto por los servidores públicos de PRODECON como por los contribuyentes. La ST de manera específica, realiza las siguientes funciones:

- Dirigir, coordinar, sistematizar y difundir los trabajos del Comité Técnico de Normatividad y con ello homologar los criterios para la atención de los servicios a nivel central o delegacional, a través de la emisión y difusión de acuerdos de operación, criterios normativos, sustantivos, jurisdiccionales y obtenidos en recurso de revocación; lo cuales, aunque no de manera vinculante para las autoridades fiscales, judiciales o jurisdiccionales, puedan ser utilizados por los contribuyentes como precedentes en la defensa de sus derechos o simplemente percatarse que su situación fiscal es análoga a la ahí planteada y que PRODECON puede solucionar su problemática de forma gratuita.
- Dirigir, coordinar, sistematizar y difundir los trabajos del Órgano de Gobierno, que forma parte de la estructura de la Procuraduría en términos de su Ley Orgánica y Estatuto, encargado de aprobar programas, políticas y lineamientos institucionales de PRODECON, a fin de contribuir a mejorar sus funciones.

- Mantener una estrecha comunicación con las delegaciones y demás unidades administrativas que conforman la Procuraduría, con el objeto de fungir como un asesor interno que de forma ágil y oportuna informe a sus servidores públicos respecto de los criterios vigentes, su sentido y el proceso deliberativo que les dio origen, esto para una mejor resolución de los asuntos a cargo de aquéllos.

Derivado de ello, también se decidió que fuera la ST la que dictaminara las excusas planteadas por los delegados o subdelegados para conocer de los asuntos de su competencia, a efecto de determinar si existe conflicto de interés o alguna otra causa justificada por la que el servidor público no deba intervenir en la atención, tramitación o resolución del asunto planteado.

- Concentrar los informes de carácter administrativo de la SG, con el objeto de guardar un orden y mejor control de dicha información.

b) Datos relevantes: Comité Técnico de Normatividad y Órgano de Gobierno

- **Comité Técnico de Normatividad (CTN):** Una parte importante del trabajo de la ST confluye en el CTN, grupo de trabajo interdisciplinario con carácter deliberativo y resolutivo, creado el 18 de octubre de 2011, el que sin lugar a dudas ha fijado un precedente importante en el Organismo, ya que derivado de sus trabajos se establecen criterios generales de interpretación y aplicación de la Ley Orgánica de la Procuraduría, su Estatuto Orgánico y sus Lineamientos, para la atención y trámite de los asuntos recibidos respecto del ejercicio de las atribuciones sustantivas de los servidores públicos de la Institución. Se integra por el titular de la Procuraduría, Subprocuradores, Secretario General y Delegados Coordinadores, a fin de garantizar que los asuntos planteados sean analizados bajo la óptica y perspectiva de las distintas áreas sustantivas y los

puntos de vista de los expertos que las integran, garantizando que las decisiones adoptadas sean congruentes, apegadas a derecho y sobre todo que favorezcan de manera efectiva los derechos de los contribuyentes, misión fundamental de este Organismo fiscal especializado. Las determinaciones se materializan a través de la emisión de: **i) Criterios Normativos** que proveen de certeza jurídica en cuanto a los servicios y competencia de PRODECON; **ii) Criterios Sustantivos** que reflejan los razonamientos y juicios a los que este *Ombudsman* ha llegado en la resolución de los asuntos planteados por los contribuyentes; **iii) Criterios Jurisdiccionales y obtenidos en Recurso de Revocación** que emanan de las sentencias o resoluciones administrativas favorables de los órganos judiciales, jurisdiccionales o autoridades administrativas, obtenidas por PRODECON en su carácter de abogada defensora de los contribuyentes y **iv) Acuerdos de Operación** relacionados con actividades o estrategias internas de procedimiento encaminados a hacer eficientes los servicios prestados por PRODECON.

- **Órgano de Gobierno (OG):** La ST dirige, coordina, sistematiza y difunde los trabajos del OG; cuerpo colegiado de carácter administrativo y deliberativo, integrado por el titular de la Procuraduría, seis Consejeros independientes y seis Consejeros suplentes designados por el titular del Ejecutivo Federal, los que duran en su encargo de carácter honorífico un periodo de cuatro años. En las sesiones que se celebran y son organizadas por la ST se aprueban programas, políticas y lineamientos institucionales, a fin de contribuir a mejorar las funciones de este organismo público descentralizado. Es de destacarse que constituye el único mecanismo de participación ciudadana de PRODECON.

c) Retos históricos y actuales

Uno de los grandes retos a los que se enfrentó la ST fue el de transparentar la gestión sustantiva de PRODECON, a efecto de que un mayor número de contribuyentes conociera el resultado de los trabajos que este Organismo fiscal especializado realiza en su favor y no solo las partes que intervinieron en el servicio prestado.

Aunado a lo anterior, la ST debía posicionarse como una unidad administrativa de soporte técnico-jurídico para los servidores públicos que integran la Procuraduría, con el objeto de brindarles información veraz, oportuna y relevante con relación a los criterios aprobados por el CTN que constituyen la base para la resolución de los asuntos de su competencia, al reflejar los razonamientos y opinión técnica de PRODECON en determinados temas fiscales. De esta misma forma, se pretende que la ST se constituya como soporte técnico-jurídico de los contribuyentes y de los litigantes en materia fiscal que requieran de dicha información.

Otro de los grandes retos a los que se enfrentó la ST fue el sistematizar los trabajos del CTN, con el objeto de que en una mejora regulatoria y simplificación administrativa constante, la normatividad interna que dicho Órgano aprueba, se mantenga actualizada y no contraria a otras disposiciones normativas vigentes de la propia Procuraduría.

Como retos a mediano y largo plazo, la ST se ha planteado proponer y trabajar en conjunto con las unidades administrativas de PRODECON competentes para que se realicen las propuestas de modificación legales a los ordenamientos correspondientes, a efecto de que los criterios aprobados por el CTN sean orientadores para las autoridades fiscales, órganos judiciales y jurisdiccionales; así como que los mencionados criterios aparezcan relacionados con los emitidos por

las citadas autoridades y órganos, para lo cual se pretende entablar canales de comunicación y trabajo conjunto con las unidades administrativas que en aquellas instancias se encargan de la compilación y difusión de los criterios o tesis que emitan.

d) Principales logros

- Con el objeto de incrementar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y con ello optimizar recursos y tiempos, se **diseñó e implementó el Sistema Integral de Acuerdos de la ST (SIA-ST)**, a través del cual se da seguimiento electrónico a los acuerdos adoptados por el CTN y OG y de la misma forma se notifican las convocatorias, orden del día y el material indispensable para el desarrollo de las sesiones a los integrantes e invitados, reduciendo en gran medida el uso del papel, entre otros recursos materiales. A través del referido sistema es posible obtener de forma inmediata y fidedigna datos estadísticos relativos a los programas anuales del trabajo de la ST. De igual forma, se **diseñó e implementó el Sistema Integral de Difusión de Criterios (SID)**, por el cual la ST publica los criterios y acuerdos aprobados por el CTN en el portal electrónico oficial e intranet de PRODECON; así como en el Buscador de Criterios.

Gracias a la automatización de los trabajos del CTN y OG a través del SIA-ST, se logró controlar y dar seguimiento a los acuerdos adoptados de forma óptima, pues se redujo en un 40% el tiempo de respuesta por parte de los responsables de su cumplimiento, ya que la solicitud y evidencia de cumplimiento son cargadas de manera electrónica y el propio sistema a través de alertas inteligentes recuerda automáticamente sobre el cumplimiento de los acuerdos. Asimismo, a través del SIA-ST se difunden los criterios y acuerdos

de operación aprobados por el CTN para su observancia y aplicación por parte de los servidores públicos.

- Organizó y coordinó la celebración de **72 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias del CTN** con base en los procedimientos establecidos bajo la norma ISO 9001-2008 y 9001-2015; derivado de lo cual se aprobaron **44 criterios normativos, 347 criterios sustantivos, 283 criterios jurisdiccionales y obtenidos en recurso de revocación y 65 acuerdos de operación**, lo que da un total de **739** criterios y acuerdos al 31 de marzo de 2019, cuyo proceso deliberativo, gracias a la administración y sistematización que realizó esta unidad administrativa fue puesto a disposición de los servidores públicos del organismo a través de **intranet**, lo que ha permitido actuar de forma homóloga a nivel nacional ante las problemáticas que son planteadas por los contribuyentes, ya que cada criterio es vinculado a los demás criterios relacionados con la temática fiscal, a las versiones estenográficas y actas ejecutivas de las sesiones, así como a la recomendación, sentencia, resolución administrativa o dictamen de consulta que les dio origen, y dado que aquéllos también son **compilados** por año de emisión, fecha de aprobación y última modificación que en su caso sufran, **sistematizados y difundidos en los portales oficiales de PRODECON**, así como a través de un "**Buscador de Criterios**" <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/hb/buscador-de-criterios>, que fue diseñado e implementado con el objeto de facilitar y hacer más ágil su consulta por materia, rubro o palabra, se ha logrado proveer de certeza jurídica a los gobernados en cuanto a la amplitud de la competencia de la Procuraduría y de los razonamientos y criterios adoptados por este *Ombudsman* en la resolución de los asuntos sometidos a su consideración; así como brindar precedentes no vinculativos derivados de los casos de éxito que PRODECON en su carácter de abogada defensora de los contribuyentes ha obtenido ante los órganos

judiciales o jurisdiccionales; de esta forma **PRODECON ha transparentado su gestión sustantiva.**

- A partir del mes de junio de 2018, se implementó en intranet de PRODECON un **“Buscador de Acuerdos de Operación”**, el cual fue diseñado con el objeto de facilitar y hacer más ágil su consulta a los servidores públicos de PRODECON para el ejercicio de sus facultades.
- Los criterios que el CTN ha aprobado, gracias a las sesiones organizadas y coordinadas por la ST, incluso han servido como tema central de foros organizados por PRODECON, como el foro *“Criterios Jurisdiccionales: La Labor de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente como abogado defensor.”* donde se reflexionó de manera conjunta con abogados, litigantes y juzgadores sobre los Criterios Jurisdiccionales, novedosos, garantistas y de contenido vanguardista, que coincide con la nueva visión y tutela de los derechos fundamentales de los gobernados, en especial de aquéllos que con sus aportaciones y a costa de su propio patrimonio, contribuyen al gasto público de la nación mexicana.
- Organizó y coordinó la celebración de **22 sesiones ordinarias y 4 extraordinarias del OG** con base en los procedimientos establecidos bajo la norma ISO 9001-2008 y 9001-2015; derivado de lo cual se aprobó el Estatuto Orgánico y Lineamientos de la Procuraduría; así como se aprobaron y/o modificaron programas de trabajo, políticas de actuación, bases, nombramientos, tabuladores, presupuestos, autorización para ejercer recursos presupuestarios, estados financieros dictaminados y nombramientos y circunscripción de delegaciones de PRODECON, entre otros temas relevantes que permitieron la consecución de las atribuciones de este organismo

descentralizado y con ello garantizar el acceso a la justicia fiscal federal de los contribuyentes.

- Se realizaron diversas gestiones ante la Oficina de la Presidencia de la República, Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para conformar un listado de personas de amplia honorabilidad, prestigio profesional y experiencia en materia tributaria que facilitara la designación de los seis Consejeros independientes y seis suplentes, para que junto con la Procuradora integraran el primer OG por el **periodo 2012-2016**, siendo el 8 de mayo de 2012, en ceremonia presidida por el Secretario de Hacienda y Crédito Público, cuando se dieron a conocer las designaciones que el Presidente de la República realizó de los integrantes. Las mismas gestiones se realizaron para colaborar en la integración del segundo OG de esta Procuraduría para el **periodo 2016-2020**.

ÓRGANO DE GOBIERNO 2012-2016	
CONSEJEROS INDEPENDIENTES	CONSEJEROS SUPLENTE
Mtro. Jorge Salomón Narváez Hasfura	C.P. José Eduardo Navarro Rodríguez
Dr. Adolfo Ernesto Arrijo Vizcaíno	Lic. Eduardo Revilla Martínez
C.P. Carlos Mario De La Fuente Aguirre	Lic. Ramiro González Luna González Rubio
Lic. Teresa Del Pilar López Caraza Quiróz	Lic. Manuel Elías Tron Pérez-Kühn
C.P. Carlos Alberto García González	C.P. Raúl Sánchez Kobashi
Mtro. José Vicente Corta Fernández	Lic. Federico Jorge Gaxiola Moraila
ÓRGANO DE GOBIERNO 2016-2020	
CONSEJEROS INDEPENDIENTES	CONSEJEROS SUPLENTE
Dra. Alil Adriana Álvarez Alcalá Mendoza	Lic. Federico Tercero Garza Torres
Lic. José Miguel Buitrón Pineda	Dr. Luis Humberto Delgadillo Gutierrez
Lic. Augusto Fernández Sagardi	Mtro. Moisés Bernache Calderón
Mtro. Rodrigo Muñoz Serafín	Dr. Carlos Alberto Burgoa Toledo
Lic. Mariano Azuela Güitrón	Lic. María Del Carmen Arteaga Alvarado
Lic. Rafael Sandoval Giles	Dra. Margarita Palomino Guerrero

- Derivado del trabajo conjunto de la ST y la Secretaría General se implementó la **“Unidad de Recepción de documentos, Notificación y Archivo-URNA”**, con

el objeto de homologar a nivel nacional los procedimientos de recepción y notificación de documentación, y con ello un mejor control y organización de dicha documentación, lo cual además fue sistematizado.

e) Criterios relevantes en cuanto a la competencia de PRODECON

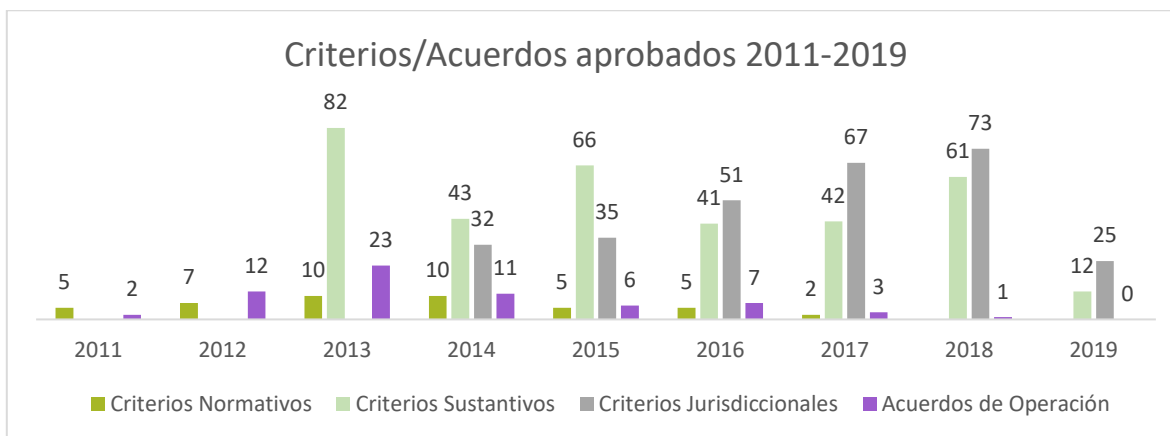
Derivado de las sesiones organizadas y celebradas por la ST, el CTN aprobó en una interpretación innovadora y amplia de sus facultades, Criterios Normativos que han permitido que un mayor número de contribuyentes se vean beneficiados con los servicios de PRODECON, cuyas propuestas en varios de los casos surgieron de la propia ST, destacándose entre otros, los relativos a:

- i) Partiendo de la premisa de que el *Ombudsman* fiscal tiene el carácter de “defensor del pueblo”, se afirma que es competente para investigar aún de oficio las violaciones que puedan llegar a cometerse en perjuicio de los contribuyentes, así como a formular las Recomendaciones que correspondan, independientemente de los servicios de asesoría, queja y representación legal, donde actúa a petición de parte;
- ii) PRODECON puede requerir información a las autoridades municipales cuando éstas se involucren en la interpretación y aplicación de disposiciones fiscales federales o aduaneras, pues al carecer de competencia en materia de contribuciones federales es evidente que pueden ocasionar perjuicio a los derechos fundamentales de los contribuyentes;
- iii) Los particulares que actúen como auxiliares de la administración pública federal en su carácter de retenedores o recaudadores tendrán la calidad de autoridad fiscal federal para efectos de la competencia de la Procuraduría, y
- iv) PRODECON interpreta lo más amplio posible el concepto de “acto de autoridad” como cualquier acción u omisión que de manera directa o indirecta afecte el interés jurídico o legítimo de quien solicite los servicios de asesoría y quejas,

incluidos aquellos actos sobre los que exista peligro inminente en su realización, así como los futuros, cuya inminencia derive de la acción de la propia Procuraduría, lo anterior a efecto de privilegiar el mayor acceso a dichos servicios.

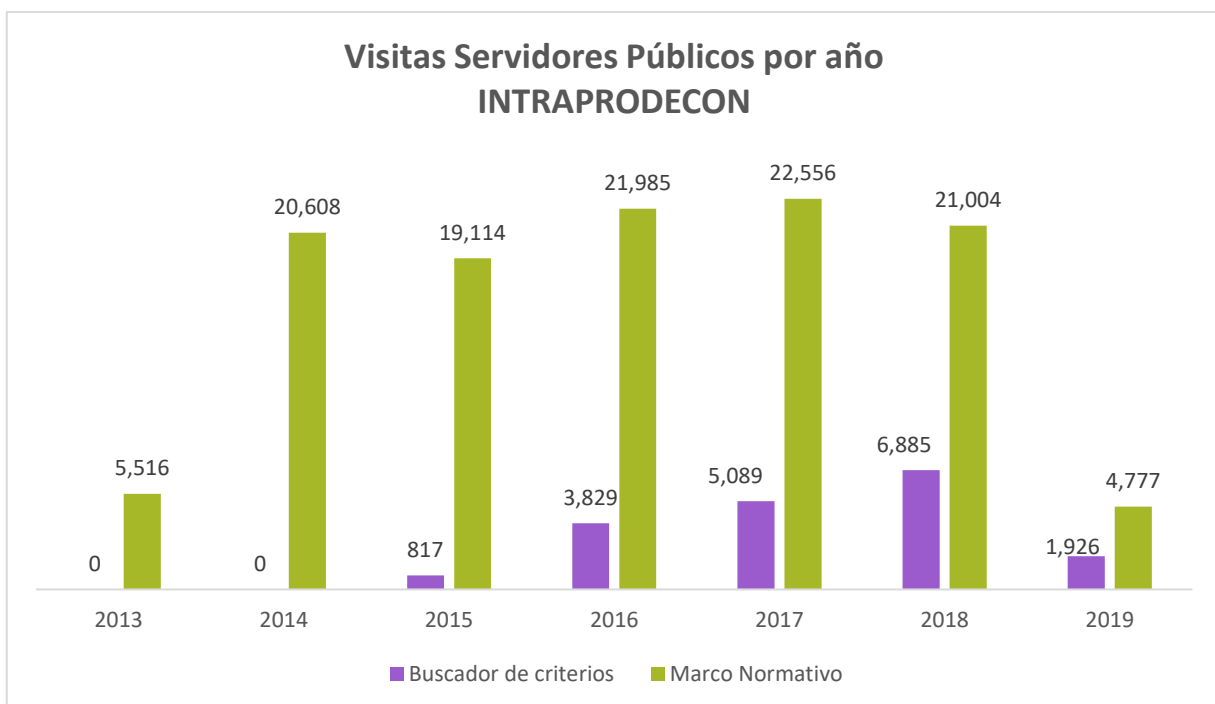
ESTADÍSTICAS

a) Gráfica de crecimiento anual



b) Porcentaje de eficacia

Visitas por contribuyentes y servidores públicos al “**Buscador de Criterios**” y al apartado “**Marco Normativo**” en los portales electrónicos oficiales (PEOP) e intranet de PRODECON.



c) Sesiones celebradas

COMITÉ TÉCNICO DE NORMATIVIDAD		
AÑO	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS
2011	3	0
2012	11	1
2013	10	0
2014	9	0
2015	10	0
2016	7	0
2017	9	1
2018	10	0
2019	3	0
TOTAL	72	2

ÓRGANO DE GOBIERNO		
AÑO	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS
2012	2	2
2013	4	0
2014	3	1
2015	3	1
2016	1	0
2017	4	0
2018	4	0
2019	1	0
TOTAL	22	4

d) Numeraria criterios y acuerdos de operación

Criterios																												Total			
	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	A	V	SE	
	2011			2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018			2019						
Normativos	5	5	0	7	6	1	10	9	1	10	9	1	5	5	0	5	4	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	44	40	4	
Total Normativos	5			7			10			10			5			5			2			0			0			44			
Sustantivos	SASEN	0	0	0	0	0	0	50	49	1	19	19	0	17	17	0	17	17	0	17	17	0	35	35	0	9	9	0	164	163	1
	SPDC	0	0	0	0	0	0	32	31	1	21	21	0	37	37	0	18	18	0	18	18	0	18	18	0	2	2	0	146	145	1
	SG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	12	12	0	3	3	0	5	5	0	5	5	0	1	0	0	29	29	0
	SADC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	2	2	0	3	3	0	0	0	0	8	8	0
Total aprobados Subprocuradurías	0			0			82			43			66			41			42			61			12			347			
Jurisdiccionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	32	0	35	35	0	51	50	1	67	66	1	73	73	0	25	25	0	283	281	2	
Total Jurisdiccionales	0			0			0			32			35			51			67			73			25			283			
Acuerdos de Operación	2	2	0	12	9	3	23	22	1	11	8	3	6	6	0	7	6	1	3	3	0	1	1	0	0	0	0	65	57	8	
Total Acuerdos de Operación	2			12			23			11			6			7			3			1			0			65			
GRAN TOTAL CRITERIOS APROBADOS																											739				
A	Aprobados																														
SE	Sin efectos																														
V	Vigentes																														

VISITADURÍA GENERAL (VG)

Titular: Marco Antonio Ponce Hernández

a) Antecedentes

La VG surge ante la necesidad de garantizar, mediante la realización de revisiones técnico-jurídicas, que los servicios proporcionados a través de las delegaciones estatales de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, se encuentren alineados a los principios, valores, planes, programas y disposiciones legales que norman el quehacer institucional, para la defensa de los derechos de los pagadores de impuestos.

El fundamento de las funciones encomendadas lo encontramos en el artículo 5, apartado B, fracción I, inciso c), 13 y 28 del Estatuto Orgánico de PRODECON y los Lineamientos para la realización de visitas.

b) Actividades estratégicas

- Integrar la información del Sistema de Evaluación del Desempeño y Gestión de delegaciones.
- Elaborar el Programa Semestral de Visitas de revisión técnico-jurídica a delegaciones, de conformidad con los indicadores de riesgos sistemáticos.
- Dirigir las acciones de supervisión a las oficinas delegacionales.

- Establecer las medidas correctivas y preventivas, ordinarias y extraordinarias necesarias para garantizar los servicios delegacionales.
- Elaborar los diagnósticos correspondientes a las visitas que se llevan a cabo en las delegaciones.
- Coordinar la celebración de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Comité de Evaluación de Delegaciones, en las cuales pone a consideración de dicho Órgano colegiado, los hallazgos encontrados en las vistas, a fin de calificar la gestión del Titular de la Delegación.

En este mismo rubro es importante destacar, la participación en videoconferencia de los Delegados Coordinadores Regionales, a fin de conocer, de primera mano las consideraciones adoptadas por el Comité, y replicarlas oportunamente al resto de las unidades delegacionales.

c) Retos históricos

- Integrar una unidad encargada de supervisar los servicios que se proporcionan en las delegaciones de PRODECON y que los mismos se ajusten a los planes, programas, principios, valores y normatividad que regula la función institucional de PRODECON.
- Dotar a la unidad revisora de una estructura funcional y con capacidad de supervisión de las 30 delegaciones de la Procuraduría.
- Normar el ejercicio de las tareas encomendadas a la VG mediante la emisión de lineamientos, procesos y catálogo de observaciones.

- Contar con sistemas de información de fácil y rápida consulta, en relación a las revisiones practicadas a las delegaciones.

d) Retos actuales

- Convertir a la VG en un motor de mejora constante, respecto de los servicios brindados en las entidades federativas, mediante el oportuno seguimiento y cumplimiento a las acciones correctivas y preventivas determinadas como resultado de las revisiones que se practiquen.
- Frente al crecimiento constante en el número de servicios proporcionados por las delegaciones de PRODECON, optimizar los recursos humanos y estructura con que se cuenta, mediante el uso de tecnologías de la información.
- Consolidar un sistema integral para la práctica de visitas, seguimiento y atención a observaciones, además de servir para realizar consultas de manera ágil en la toma de decisiones directivas.
- Implementar programas de revisión de servicios vía electrónica en rubros específicos, atendiendo a los indicadores de riesgos.

e) Principales logros

- Se diseñaron y desarrollaron herramientas tecnológicas, tales como el **Sistema de Acuerdos de Comité de Evaluación de Delegaciones (ACCEDE)**, el cual favorece la interacción entre la VG y las delegaciones para el seguimiento en el desahogo de observaciones; el **Sistema de Banco de Argumentos (SIBA)**, el cual funciona como proveedor de insumos de tipo documental (criterios

jurisdiccionales, tesis, recomendaciones y consultas especializadas, entre otros), para robustecer la argumentación jurídica y otorgar una mejor defensa jurisdiccional y no jurisdiccional a los contribuyentes.

- Se integró una plataforma de datos (semi sistematizada) que permite una consulta rápida y sencilla, para conocer el estado que guarda la estadística, eficacia, eficiencia, vinculación institucional, entre otros rubros, de las delegaciones de PRODECON.
- Se optimizaron los criterios que sirven de base para la revisión de los expedientes y servicios delegacionales, mediante la actualización del **Catálogo de Observaciones**, pasando de 180 claves (catálogo 2014) a 39 (catálogo 2019).
- Se implementó una encuesta electrónica de satisfacción de los servicios proporcionados por PRODECON, que permite conocer: la calidad en la atención, el seguimiento brindado, si se resolvió la problemática expuesta y la percepción de las instalaciones.
- Ante una posible inconformidad, se tiene un **programa de “atención a encuestas de contribuyentes”**, con el cual se permite corregir, de ser necesario, el actuar de las delegaciones.
- Acorde a las políticas de optimización de recursos, se establecieron nuevos modelos de trabajo de la Visitaduría, lo que permitió un ahorro en el presupuesto por concepto de viáticos entre el 2017 y 2018, del 25%, pasando de \$3,959,942.00, a \$2,987,367.00; cumpliendo además con los Programas

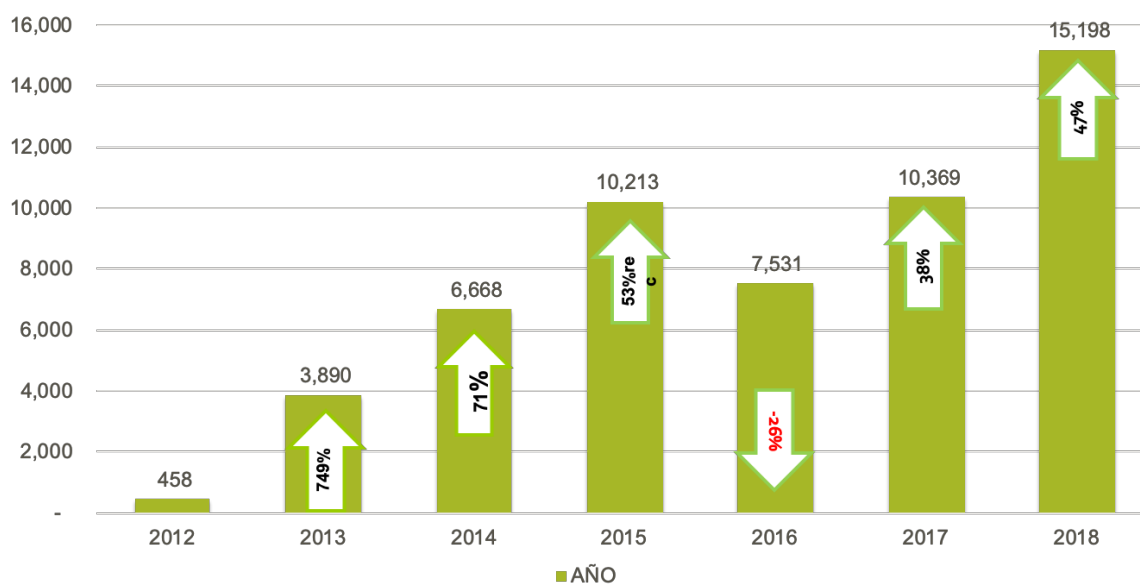
Semestrales de Trabajo aprobados por el Comité de Evaluación de delegaciones.

- Se fortaleció el SIBA, por lo que actualmente además de contar con los argumentos explorados y ganadores de PRODECON en materia de defensa legal, la herramienta concentra las recomendaciones y consultas especializadas emitidas por PRODECON por tema.

ESTADÍSTICAS

a) Expedientes dictaminados

Expedientes dictaminados



b) Porcentaje de observaciones de fondo



c) Sesiones del Comité y dictámenes de delegaciones evaluadas

Comité de Evaluación de Delegaciones

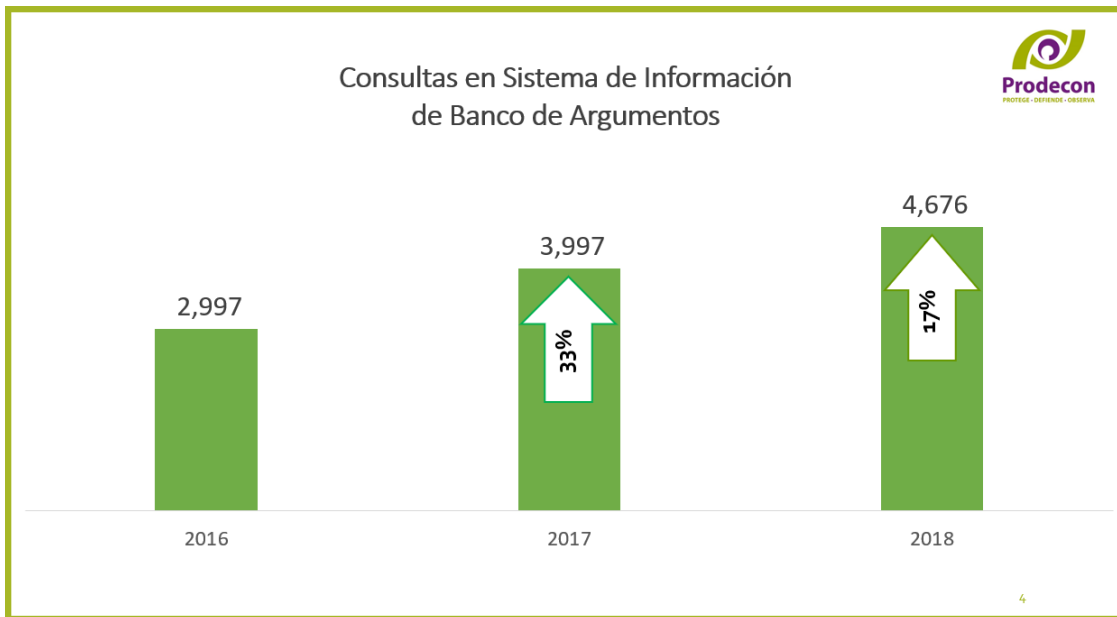
Sesiones

2015	2016	2017	2018
8	7	6	7

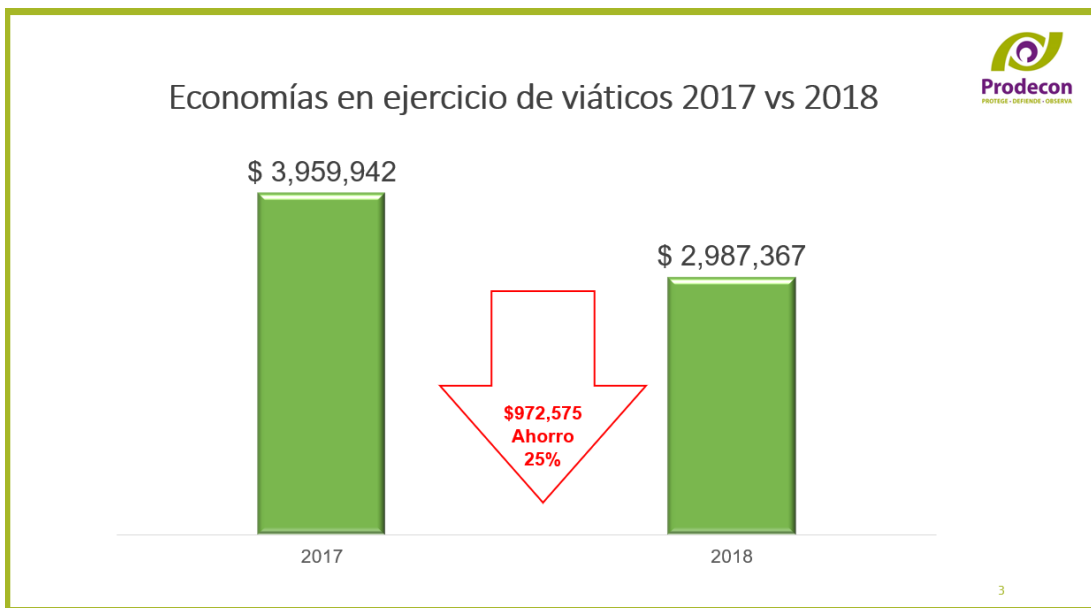
Dictámenes de Delegaciones calificadas

2015	2016	2017	2018
18	39	30	31

d) Consultas SIBA



e) Viáticos



DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (DCS)

Titular: José Manuel Arteaga Ortiz

a) Antecedentes

La DCS es un área de suma importancia para la Procuraduría. Al ser un *Ombudsman* fiscal y no una autoridad, sus recomendaciones carecen de obligatoriedad; por ello, la presión que puede producir a través de los medios de comunicación masivos es la herramienta que permite a PRODECON incidir en el sistema tributario mexicano.

En efecto, es a través de la denuncia mediática que la Procuraduría puede lograr que se ponga un alto a las irregularidades o abusos en que incurren los servidores públicos en su accionar con los contribuyentes, pues al exhibir públicamente la violación de los derechos de los pagadores de impuestos junto con el nombre completo del funcionario respectivo, se obliga a las autoridades fiscales a que su actuar sea siempre apegado a derecho.

La DCS es **estratégica** para el organismo, por lo siguiente:

- Por medio de ella se fijan los posicionamientos públicos de PRODECON.
- Es el brazo de influencia de la Procuraduría con los medios comunicación, para posicionar mediáticamente una información, así como para buscar, por medio de la denuncia, modificar las conductas de los servidores públicos que afecten los derechos de los contribuyentes.

- Es generadora de contenidos oficiales para llegar a la población en un lenguaje simple a través de redes sociales.
- Es un microcentro de inteligencia que recopila información, con la finalidad de canalizarla para la toma de decisiones de los servidores públicos.
- La DCS es la encargada de generar historias ilustrativas plasmadas por medio de video, en donde se difunden casos de éxito, acciones de PRODECON, obligaciones de los pagadores de impuestos y cultura contributiva.

La **DCS surgió de cero**. Se fueron conformando bases de datos de periodistas a nivel nacional y en los estados; se instrumentó el desarrollo de síntesis informativas para lectura de los servidores públicos; se proyectó una estrategia de difusión de boletines de prensa para causar el mayor impacto en la República Mexicana; se planearon conferencias de prensa con la finalidad de alcanzar el mayor impacto mediático; se llevaron a cabo acciones de inteligencia para cubrir diversas fuentes de información; se pensó en el contenido idóneo para impulsar la propaganda oficial en redes sociales; se buscó desarrollar videos para llegar a un público joven, así como divulgar de manera simple, temas tan especializados y poco populares como el fiscal, entre todos los contribuyentes.

b) Casos más frecuentes y relevantes

El boletín 22/2013 difundido el 2 de abril bajo el título: “***La tolerancia cero a la evasión fiscal y al fraude fiscal debe ser reconocida en la Reforma Hacendaria como derecho fundamental de quienes sí pagan sus impuestos, exige PRODECON***” se convirtió en el primer comunicado que tuvo alto impacto mediático,

el cual fue acompañado por una conferencia de prensa repleta de medios de comunicación. <https://bit.ly/2CZM0k6>

El boletín de prensa 32/2013 "**PRODECON presenta agenda de Reforma Fiscal para la seguridad jurídica del empresario**", el cual se difundió el 20 de mayo de 2013, tuvo alto impacto en la prensa, la cual se interesó en el decálogo propuesto por la Procuraduría que debería considerar la Reforma Fiscal para brindarle seguridad jurídica a los empresarios. <https://bit.ly/2YS45dr>

En 2014, el boletín 2/2014 que se difundió el 2 de enero de 2014, con el título: "**PRODECON advierte violación de derechos fundamentales de contribuyentes en la lista de deudores publicada por el SAT**" generó una importante reacción de los medios de comunicación, ante una nueva disposición del SAT. La emisión del comunicado llevó a la autoridad a reconfigurar el esquema con el cual se colocaba en la lista a contribuyentes, situación que se percibe en el boletín 5/2014 "**PRODECON reconoce disposición del SAT al aceptar dos de sus tres recomendaciones sobre la lista de contribuyentes incumplidos**". <https://bit.ly/2I3gpIV>

El proceso de inclusión mediática también se traslada a las entidades federativas, como el caso del boletín 11/2014 que se difundió el 6 de febrero de ese año, bajo el título: "**Se realiza en Guadalajara la Segunda Jornada Sobre la Reforma Hacendaria**", donde participaron medios de medios de comunicación tapatíos. <https://bit.ly/2U1rC87>. De igual forma, con una amplia cobertura mediática, se tiene el evento del boletín 14/2014 en la Ciudad de México: "**Se realiza Jornada sobre Reforma Hacendaria en la Ciudad de México**", el 18 de febrero de 2014. Ambos eventos permitieron destacar el posicionamiento de PRODECON en cuanto a la Reforma Hacendaria. <https://bit.ly/2WP0gnf>

Un comunicado de trascendencia fue el 18/2014 del 1° de marzo de 2014, el cual lleva el encabezado: "**PRODECON y SAT alcanzan primer Acuerdo Conclusivo**", el cual se signó en Guanajuato. Esta información dio pauta a posicionarse con el tiempo, entre la prensa especializada, la figura y trascendencias de los Acuerdos Conclusivos. <https://bit.ly/2U3ql0e>.

Tema que fue de trascendencia en los medios de comunicación por traer efecto en la población fue el documentado en el boletín 26/2014, el cual se difundió el 31 de marzo de 2014: "**PRODECON informa sobre discrepancia fiscal**". El tema ameritó cobertura de entrevistas y conferencia para destacarlo. <https://bit.ly/2Vv0HTs>

Un tema que ha sido de amplio interés en medios de comunicación, desde que se comenzó a denunciar en el boletín 31/2014 fue el difundido el 6 de mayo de 2014 bajo el título: "**Retraso en devoluciones de IVA afecta el desarrollo productivo de las empresas: PRODECON**". Éste es un tema que los periodistas buscan constantemente para entrevistas, para conocer cifras y cómo ha evolucionado la autoridad, además de ser tema de mesas de trabajo de PRODECON con la autoridad. <https://bit.ly/2ler7VU>

Siempre la defensa de los contribuyentes ha sido bien recibida por la prensa. Destaca el impacto mediático del boletín 1/2015 del 13 de enero de ese año "**PRODECON busca promover amparo para defender a contribuyentes a quienes afecte el límite de deducciones personales aprobado en la pasada Reforma Fiscal**", el cual generó interés por la realización de entrevistas con medios de alto impacto mediático. <https://bit.ly/2Vp606Z>

El robo de identidad es un fenómeno de alto impacto mediático entre los medios de comunicación, el cual empezó a tomar importancia desde el boletín 5/2015 del 28 de abril de 2015, el cual se encabezó con el título: "**PRODECON y SAT alertan**

sobre fraudes en devolución automática de impuestos en perjuicio de personas físicas". <https://bit.ly/2G4Zi0F>

Una noticia que por su trascendencia tuvo alto impacto en la prensa fue la difundida en el boletín 6/2015 del 30 de abril de ese año, la cual expone: "**Senado de la República ratifica a la Procuradora Diana Bernal para continuar al frente de PRODECON**". <https://bit.ly/2WVcEIT>

Los decálogos siempre son noticias de trascendencia para los medios de comunicación. El boletín 7/2017 del 14 de mayo de 2017 titulado: "**Exhibe PRODECON 10 malas prácticas de las autoridades fiscales en recaudación persuasiva**", que se acompañó con conferencia de prensa y tuvo gran interés entre la misma. Entre los comunicadores se difundieron de manera didáctica las malas prácticas, situación que ayudó para una más amplia difusión. <https://bit.ly/2YT8SuY>

Los temas judiciales y litigios siempre son de interés para la prensa, la cual se interesó por el boletín 14/2015 bajo el lema: "**PRODECON informa sobre los primeros amparos ganados contra aspectos de la Reforma Fiscal 2014**" que se difundió el 19 de agosto. <https://bit.ly/2G4uehr>

Sin duda, ha sido la información de mayor relevancia difundida por PRODECON en toda su historia y que se convirtió en un símbolo de defensa de los contribuyentes. El 20 de enero de 2016 se dio a conocer el boletín 3/2016: "**Denuncia PRODECON robo de identidad multimillonario**", una noticia que estuvo en todos los medios de comunicación nacionales y estatales. <https://bit.ly/2lhvIMp>

En las discusiones del proyecto de la Constitución de la Ciudad de México, tuvo alto impacto mediático la conferencia de prensa y boletín 8/2016 del 11 de julio de 2016, bajo el lema: "**No más impuestos en la Ciudad de México; urge reconocer los**

derechos del contribuyente y crear al Ombudsman Local que los defienda: Titular de PRODECON". El tema se colocó en todos los medios de comunicación nacionales. <https://bit.ly/2G0vgdl>

El boletín 12/2016 del 25 de agosto de ese año fincó un precedente para pagadores de impuestos que retiran sus recursos de las Afores. Una información que se aplica en beneficio de los contribuyentes y que generó un cambio de actitud de la autoridad. "**PRODECON gana amparos ante la Suprema Corte en favor de quienes retiran fondos de sus Afores**". <https://bit.ly/2UEVGdZ>

De cara a la trayectoria internacional, hay una importancia mediática por lo que está haciendo PRODECON, lo cual se plasmó en el boletín 4/2017 del 22 de marzo de 2017 con el título: "**Ante el interés de la comunidad internacional: PRODECON da a conocer obra sobre la experiencia del Ombudsman Mexicano**". Cabe destacar que este tipo de noticias poco a poco se han ganado espacios en los medios de comunicación. <https://bit.ly/2YXo1vt>

En los últimos años, un tema que ha sido de alto impacto mediático en medios de comunicación es el de la compra de facturas falsas. El boletín 3/2018 del 8 de febrero de 2018 es muestra de ello, a través de recomendaciones a los pagadores de impuestos, PRODECON alerta al contribuyente: "**¿Te han ofrecido facturas falsas para pagar menos impuestos? ¡Cuidado! Se trata de una actividad ilícita de grave riesgo**". <https://bit.ly/2EmmZlf>

En la variedad de información de PRODECON, destacan temas que por su contenido se vuelven noticia y generan alto impacto en medios, como el caso del boletín 7/2018 del 4 de julio de 2018 con el título: "**PRODECON logra que el SAT reconozca el cambio de género de un contribuyente**". <https://bit.ly/2uTqIFM>

Para los medios de comunicación son importantes las cifras que se presentan, por ello es de destacar el boletín 8/2018 del 28 de agosto de 2018, el cual se llamó "**Alcanza**

PRODECON impactante crecimiento de 8,531% en sus primeros 7 años". El boletín se acompañó con una conferencia de prensa. <https://bit.ly/2OVsBWv>

El tema de las empresas fantasma se ha consolidado recientemente como uno de importancia para los medios de comunicación, tal es el caso del boletín 11/2018 del 28 de agosto de ese año, denominado: "**Se requiere voluntad política para combatir eficazmente empresas fantasma: PRODECON**". Cabe destacar que las empresas fantasma ha sido tema de mesas de discusión por diversos actores. <https://bit.ly/2G0SRKH>

Finalmente, un tema que tuvo un importante impacto mediático entre los medios de comunicación fue el boletín 17/2018 del 25 de octubre de 2018, que destaca una creación literaria: "**PRODECON presenta el libro: "101 Historias de terror vividas por contribuyentes en México"**", el cual hasta la fecha sigue siendo tema de entrevistas. <https://bit.ly/2yCfBxM>

c) Retos históricos y actuales

Debido que no existía información de PRODECON en medios de comunicación, el principal reto histórico fue posicionar al organismo mediáticamente como un actor de trascendencia en la vida nacional.

Actualmente, se busca consolidar entre los medios de comunicación a PRODECON como el organismo público encargado de apoyar a los contribuyentes con sus problemas fiscales, así como también promover contenidos de cultura contributiva.

De igual forma, uno de los objetivos es posicionar la marca PRODECON para que los ciudadanos la reconozcan cuando se le mencione.

Hay que destacar que el posicionamiento mediático se ha logrado sin la inversión de un solo peso en medios de comunicación y con un pequeño equipo de comunicación social.

Entre otros retos, también se destacan:

- Continuar impulsando la cobertura mediática, sin la inversión de dinero.
- A futuro, se buscará lograr un espacio propio en un medio de comunicación, para difundir las acciones de PRODECON.
- Se buscará la creación de la principal revista de apoyo a los pagadores de impuestos.
- Impulsar la proyección de videos encaminados hacia las nuevas generaciones.

d) Principales logros

- Que temas tan delicados y especializados se pudieran introducir en el interés de los medios de comunicación, con un reducido equipo de comunicación social.
- Generar economías a PRODECON, a través de la difusión de boletines de prensa que se colocan en los medios de comunicación, sin pagar un centavo; en la realización de videos, con equipo propio y sin contratar una producción externa, y en la elaboración de la síntesis informativa, para lo cual no se contrata a ningún proveedor externo.

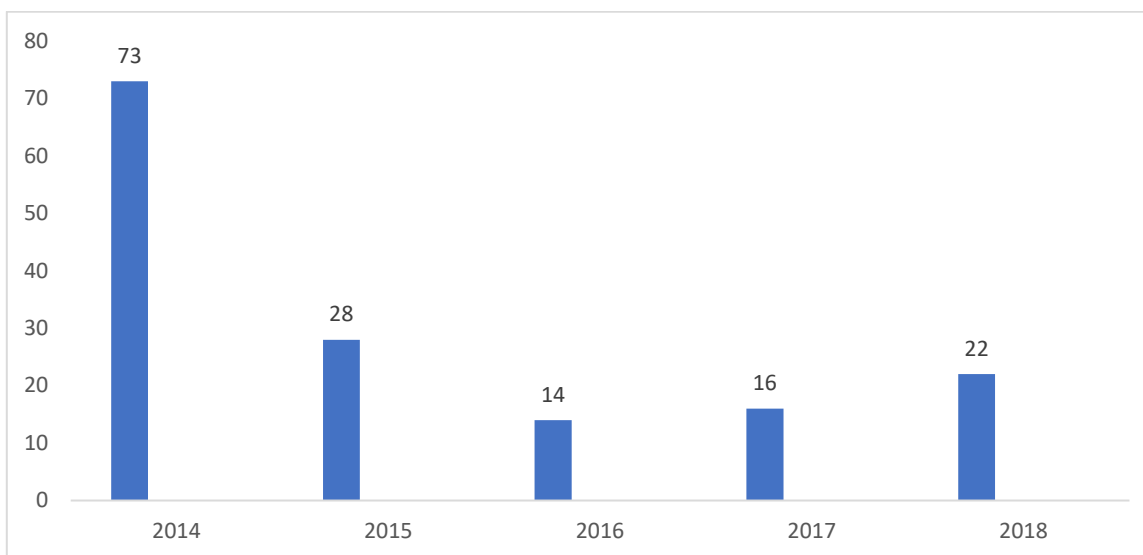
- Conseguir que los servidores públicos de PRODECON fueran tomados en cuenta para participar en importantes espacios de difusión de alto impacto en la prensa, radio, televisión y revistas especializadas, a nivel nacional y estatal.
- Creación y consolidación de las redes sociales como un mecanismo económico de propaganda y difusión de las acciones de PRODECON.
- Lograr la idea original de realizar videos y consolidarlos como una herramienta de difusión de historias reales que impactan al contribuyente.

e) Casos delicados o de interés relevante

Robo de identidad, facturación falsa, empresas fantasma, devolución de impuestos y discrepancia fiscal.

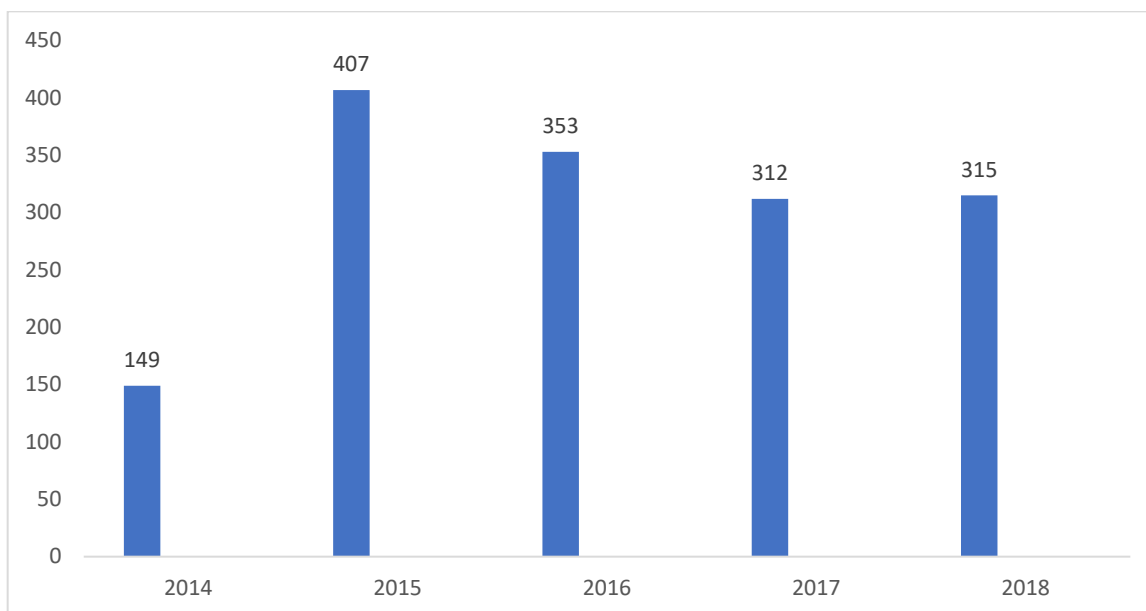
ESTADÍSTICAS

a) Boletines de prensa

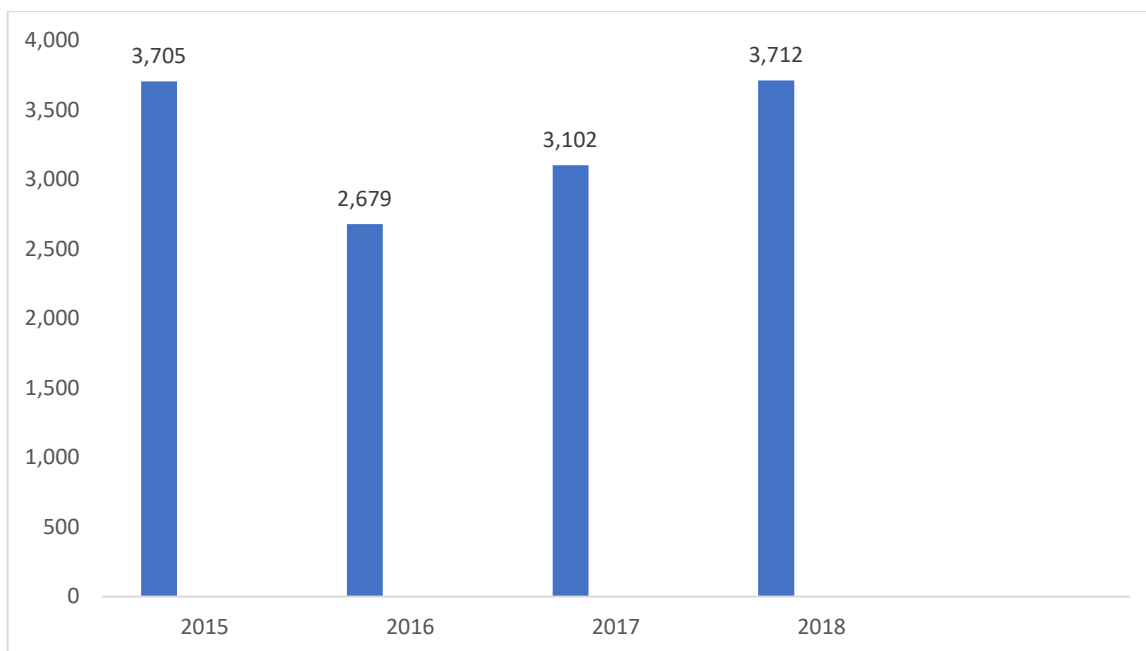


Nota: La anterior gráfica muestra el efecto de los boletines de prensa. La disminución considerable de 2014 a 2015 es producto de la mayor sinergia de PRODECON con las autoridades.

b) Entrevistas



c) Redes Sociales



SUBPROCURADURÍA DE ASESORÍA Y DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE (SADC)

Titular: Luis Alberto Placencia Alarcón

a) Antecedentes

Para ejercer las atribuciones que tiene encomendadas la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en las fracciones I y II del artículo 5 de su Ley Orgánica, se asignan a la Subprocuraduría de Asesoría y Defensa del Contribuyente (SADC), los servicios de orientación y asesoría como el primer nivel de atención y contacto con el público en general, que ofrece alternativas de solución a las problemáticas planteadas, así como el servicio de representación legal y defensa que tiene como finalidad patrocinar a los pagadores de impuestos ante las autoridades fiscales y jurisdiccionales a nivel federal interponiendo los medios de defensa procedentes para proteger y defender sus derechos.

La SADC a través de sus servicios mantiene un contacto muy estrecho y directo con los pagadores de impuestos respecto de sus problemáticas fiscales, cotidianas o extraordinarias; generándoles una sensación de confianza y protección integral, gracias a la experiencia y sensibilidad con que se asume en cada caso particular.

En un inicio, el servicio de asesoría se limitaba a brindar la explicación de las alternativas de solución a los problemas del contribuyente, sin embargo, el servicio evolucionó, y la asesoría se complementa con la elaboración de escritos y documentos que se requieren para el cumplimiento de sus obligaciones, y como valor agregado, se les acompaña durante todo el proceso de interacción con la autoridad; y en casos más complicados, incluso, se buscan mesas de trabajo con

las autoridades competentes para proponer una alternativa de solución, con lo que se han logrado soluciones expeditas y contundentes a los problemas que aquejan a los contribuyentes.

A medida que crecía la demanda de los servicios, y con el propósito de cumplir uno de los postulados de PRODECON de acercar la justicia fiscal a los pagadores de impuestos, se aprovecharon las bondades que ofrecen las tecnologías de la información en las sociedades modernas, y se implementó en octubre de 2016, un nuevo canal de atención vía remota, siendo éste el Chat en línea.

La SADC en su servicio de representación legal y defensa, ha logrado posicionar el concepto de una justicia tributaria de carácter social ante los tribunales, encausando sus esfuerzos a los sectores menos favorecidos como lo son: los pensionados, asalariados, estudiantes, agricultores, amas de casa, así como en la defensa de los intereses de pequeños y medianos empresarios.

Conforme fue creciendo el número y complejidad de los asuntos en representación legal, la SADC creó un laboratorio jurídico-fiscal en donde se confeccionan y fortalecen estrategias sólidas, para ofrecer una defensa inteligente a los pagadores de impuestos, con el propósito de que las acciones implementadas sean eficaces a sus intereses.

Con motivo de los criterios que se empezaron a obtener por parte de las autoridades jurisdiccionales y judiciales, derivado de la diversidad de argumentos que se hacían valer a través de los medios de defensa, surgió la idea de crear un **banco de argumentos** en el que se fueran recopilando aquellos que tuvieran relevancia, a efecto de que pudieran servir como material de apoyo para consulta de todo el personal de PRODECON, pero especialmente para el área de representación legal, a efecto de enriquecer y mejorar la defensa de los derechos de los contribuyentes.

Especial importancia ha tenido la Defensa Constitucional en materia fiscal que lleva a cabo la SADC, es decir la protección de los derechos de los contribuyentes no se efectúa únicamente dentro del ámbito de la defensa en aspectos de legalidad ante el TFJA sino en temas que puedan implicar la inconstitucional de normas.

La práctica forense conocida en la jerga procesal como “alegato de oído u oreja”, lo hemos utilizado como un instrumento efectivo que ha permitido que los jueces, magistrados y ministros conozcan la trascendencia social que implican los asuntos que defiende PRODECON en los que difícilmente los contribuyentes podrían cubrir los honorarios de un abogado o despacho particular.

El litigio especializado en materia fiscal es de los más complejos y técnicos que existen en el terreno jurídico, pues no basta con tener conocimiento en disciplinas sustantivas sino también en las adjetivas para determinar qué medio de defensa resulta el más idóneo para los justiciables, por lo que la labor de la SADC es trascendente ya que la propia autoridad ha reconocido los casos en que se han obtenido sentencias favorables a los contribuyentes, y en casos similares, se ha conseguido a través de mesas de trabajo que revoque sus resoluciones aún sin la interposición del medio de defensa.

A guisa de ejemplo, la implementación por parte de la SADC de la estrategia exitosa en materia de AFORES para defender los recursos de los adultos mayores en edad de retiro, desde junio de 2012, implicó casi 5 años de esfuerzos y trabajos en litigio bajo un esquema que exigió un conocimiento interdisciplinario entre abogados y contadores, así como una perfecta coordinación entre las áreas de asesoría y representación legal, que se tradujo en convencer a los adultos mayores de la posibilidad de recuperar el ISR retenido indebidamente, la elaboración de papeles de trabajo, la obtención de la documentación soporte de la retención indebida, para

presentar las demandas que culminaron con sentencias que lograron en favor de un sector tan vulnerable recuperar parte de los ahorros de toda su vida.

Como una muestra más de la necesidad y conveniencia de poner al servicio de la sociedad los conocimientos de contadores y abogados altamente capacitados en materia fiscal, se estableció como política en el área de representación legal, el ofrecimiento de la prueba pericial en materia contable en todos aquellos asuntos vinculados con negativas de devolución de impuestos, para acreditar en juicio el derecho a la devolución en favor de los justiciables.

A efecto de llevar acabo sus atribuciones, como se mencionó anteriormente, la SADC tiene a su cargo tres direcciones generales; Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente "A" y Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente "B" que operan de manera paralela en la prestación de los servicios de asesoría y orientación; y la Dirección General de Representación Legal que se encarga de la defensa fiscal.

b) Casos más frecuentes

Los casos más recurrentes que se atienden son los siguientes:

- Aclaración de cartas invitación.
- Solicitudes de devolución de saldos a favor.
- Tratamiento fiscal de Afores y Salarios caídos.
- Cancelación de sellos digitales.
- Créditos fiscales derivados de procedimiento de fiscalización (revisión de gabinete, visita domiciliaria, revisión electrónica y PAMA).

c) Retos históricos

- Lograr que los ciudadanos conocieran la existencia de un organismo fiscal autónomo novísimo, el cual pudiera ayudarlos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, así como apoyarles a resolver sus diversas problemáticas en materia tributaria y fomentarles confianza en PRODECON.
- Obtener la confianza de los contribuyentes, pues en un inicio éstos creían que PRODECON era una autoridad fiscal, es decir que formaba parte del SAT, IMSS, INFONAVIT, etc.; situación que les creaba la idea errónea de que el servicio no se llevaría con honestidad, transparencia y eficiencia, al pensar que se favorecería a la autoridad y no a ellos como contribuyentes.
- Lograr que las autoridades fiscales entendieran y aceptaran el nuevo cambio de paradigma en materia de protección y defensa de los derechos de los pagadores de impuestos a cargo del *Ombudsman* fiscal.
- Capacitar en materia tributaria a un grupo de abogados y contadores altamente calificados con vocación de servicio y responsabilidad social que entendieran el nuevo modelo de protección no jurisdiccional de derechos para satisfacer las necesidades y expectativas de los contribuyentes.
- Elaborar los procesos y procedimientos de operación de los servicios de asesoría y representación legal para establecer y homogeneizar las tareas y responsabilidades de los asesores y directivos.
- Posicionar ante los tribunales un nuevo litigio fiscal inteligente, sólido y estratégico de carácter preponderantemente social.

- Que los contribuyentes cambiaran su opinión sobre el servicio público, así como de los servidores públicos, pues ellos creían que no recibirían un trato cortés, amable y efectivo; así como desarraigar el prejuicio de los trámites engorrosos para recibir el servicio.
- Que los contribuyentes conocieran que PRODECON tiene como finalidad representarlos y defenderlos de forma gratuita contra actos o resoluciones emitidas por autoridades fiscales federales, incluso de las coordinadas en las entidades federativas, así como Organismos fiscales autónomos.
- Que los contribuyentes dejaran atrás el miedo de interponer un medio de defensa para defender sus derechos, ya que pensaban que, al hacerlo, las autoridades fiscales tomarían represalias contra ellos.

d) Retos actuales

- Brindar asesorías técnicas y efectivas en el menor tiempo posible que resuelvan las problemáticas de los contribuyentes.
- Continuar con programas de capacitación permanente para el personal debido a los cambios constantes y dinámicos a que se enfrenta la materia tributaria y el litigio fiscal.
- Consolidar la interlocución que se tiene con las autoridades fiscales a través de los diversos canales de comunicación.
- Lograr sensibilizar a los tribunales de la importancia que representa el litigio de PRODECON al patrocinar a grupos vulnerables como asalariados, pensionados, estudiantes, artesanos, etc.

- Que los logros obtenidos en materia fiscal ante las autoridades fiscales, así como diversos organismos jurisdiccionales, ello derivado de los juicios y/o recursos interpuestos, sirvan de parámetro a las autoridades fiscales a fin de que no sigan cometiendo violaciones en los derechos de los pagadores de impuestos.
- Proponer la iniciativa de reforma para que PRODECON tenga la facultad de promover acciones colectivas en contra de normas o actos de las autoridades que afecten a los contribuyentes.
- Promover reforma constitucional al artículo 105, fracción II de la CPEM para que PRODECON pueda ejercer las acciones de inconstitucionalidad en materia tributaria.

e) Principales logros

- Se crearon protocolos de atención y respuesta inmediata conjuntamente con las autoridades fiscales para resolver problemáticas recurrentes de los pagadores de impuestos, particularmente en temas de robo de identidad, devolución de contribuciones, cancelación de certificados de sellos digitales y declaratorias de prescripción y caducidad.
- Se logró que, en materia de devoluciones, el servicio de asesoría actúe como un instrumento que genera una especie de medida cautelar para que mientras la autoridad no niegue la devolución, se pueda brindar la oportunidad al contribuyente de solventar la posible inconsistencia.

- El reconocimiento por parte de jueces, magistrados y ministros del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, así como del Poder Judicial de la Federación, de un litigio serio, profesional y calificado que proyecta PRODECON en favor de los justiciables.
- Se propuso el tratamiento fiscal de los retiros de las Subcuentas de Retiro y como consecuencia el SAT emitió una regla de Resolución Miscelánea como alternativa de cálculo para ese tipo de ingresos.
- De igual manera se logró que la Segunda Sala de la SCJN reconociera el tratamiento fiscal del retiro de la subcuenta RCV como pago por separación en los ingresos por sueldos y salarios, a través de las Tesis de Jurisprudencia números 2ª./j. 171/2016 (10ª.) y 2a./J. 175/2016 (10a.).¹
- Se implementó el protocolo de atención para los ingresos por salarios caídos para considerarse como ingresos con carácter indemnizatorio resultando la emisión del criterio emitido por la Segunda Sala de la SCJN: 2ª. XXVIII/2017 (10.)², que los reconoce como ingresos consecuencia de la terminación del vínculo laboral, lo que ha permitido a los extrabajadores pagar el impuesto sobre la renta a una tasa más justa.

¹ RENTA. LA REGLA I.3.10.4 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2014 QUE REMITE AL ARTÍCULO 145 DE LA LEY DEL IMPUESTO RELATIVO PARA EFECTUAR EL CÁLCULO DE LA RETENCIÓN CORRESPONDIENTE AL RETIRO DE LOS RECURSOS CONTENIDOS EN LAS SUBCUENTAS DE RETIRO A MANERA DE INGRESO ESPORÁDICO, VIOLA EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD TRIBUTARIA EN SU VERTIENTE DE RESERVA DE LEY Y SUBORDINACIÓN JERÁRQUICA.

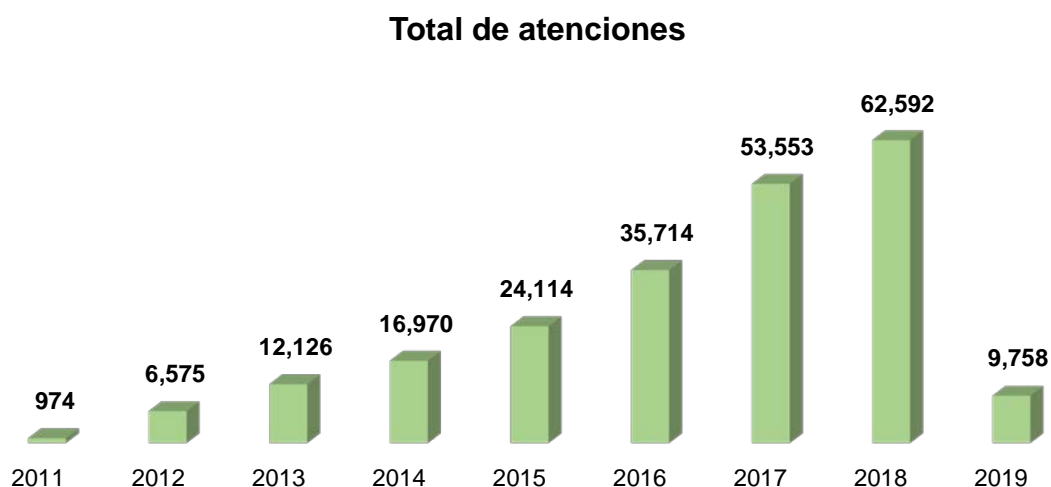
RENTA. LA REGLA I.3.12.1 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2009 Y LA I.3.10.5 VIGENTE EN 2011, 2012 Y 2013, QUE REMITEN AL ARTÍCULO 170 DE LA LEY DEL IMPUESTO RELATIVO PARA EFECTUAR EL CÁLCULO DE LA RETENCIÓN CORRESPONDIENTE AL RETIRO DE LOS RECURSOS CONTENIDOS EN LAS SUBCUENTAS DE RETIRO A MANERA DE INGRESO ESPORÁDICO, VIOLAN EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD TRIBUTARIA EN SU VERTIENTE DE RESERVA DE LEY Y SUBORDINACIÓN JERÁRQUICA.

² RENTA. PARA EFECTOS DE LA CAUSACIÓN DEL IMPUESTO RELATIVO, LOS SALARIOS CAÍDOS CONSTITUYEN PRESTACIONES PERCIBIDAS COMO CONSECUENCIA DE LA TERMINACIÓN DEL VÍNCULO LABORAL.

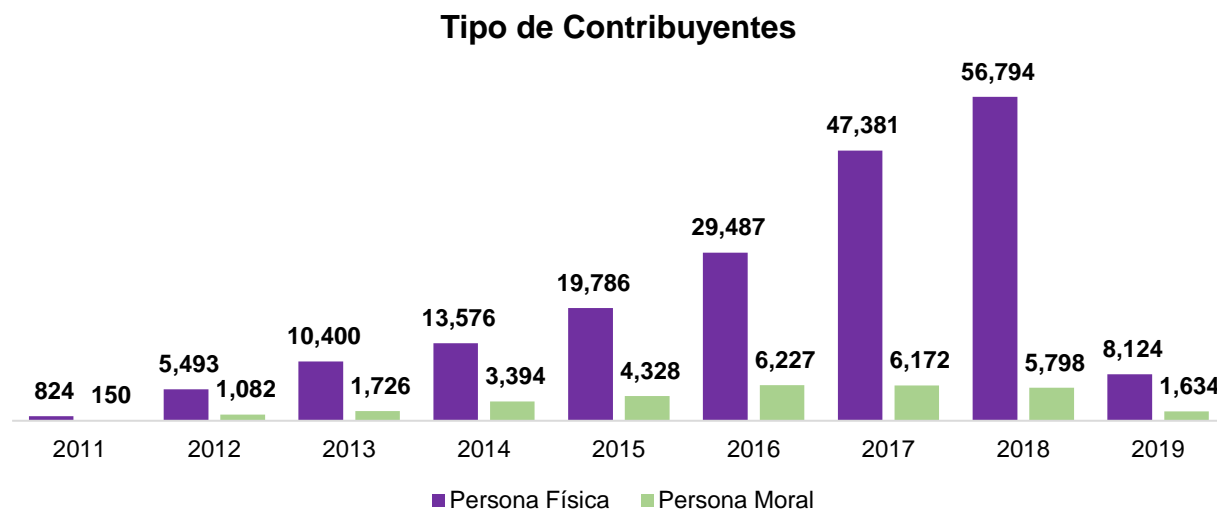
- Otro logro importante ante la SCJN fue que declarara la inconstitucionalidad de una regla de carácter general emitida por el SAT, que limitaba a las personas morales el periodo por el que podían estar en suspensión de actividades.
- Debido a la alta especialización de los asesores fiscales y abogados de la SADC, así como de su compromiso con la ciudadanía de brindar un servicio integral y de calidad, es que se logró la certificación en la norma ISO-9001 en 2013, el cual obtiene su renovación año con año al mantener los estándares y exigencias que requiere tal certificación.

ESTADÍSTICAS

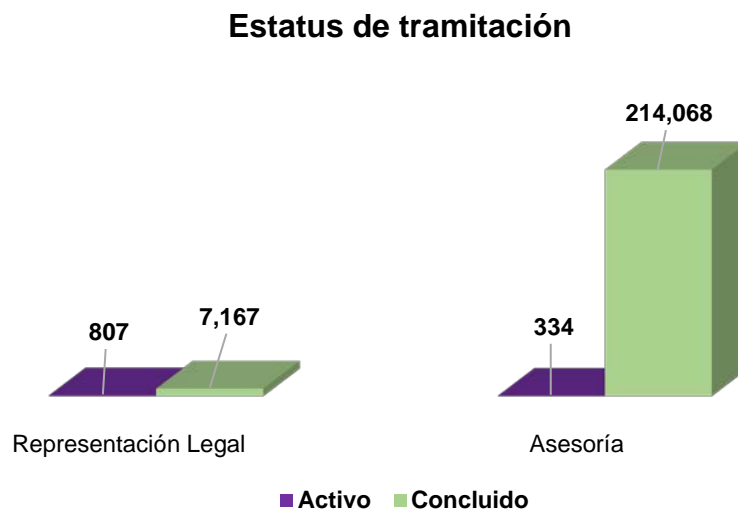
a) Crecimiento Anual



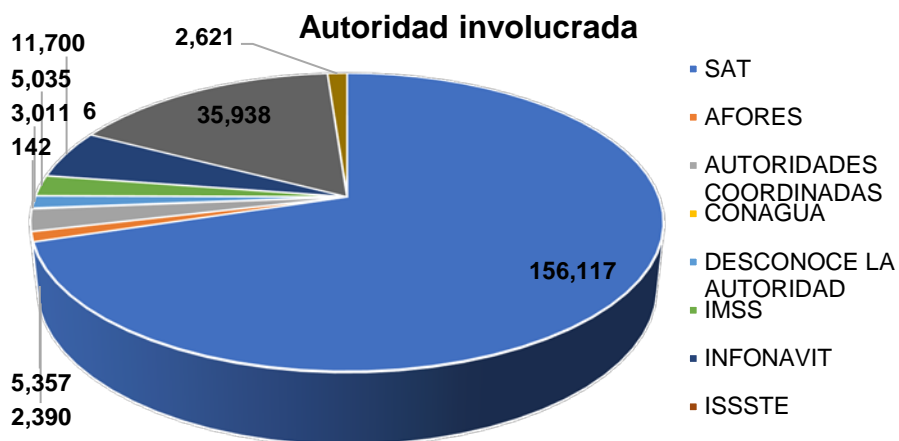
b) Tipo de contribuyente



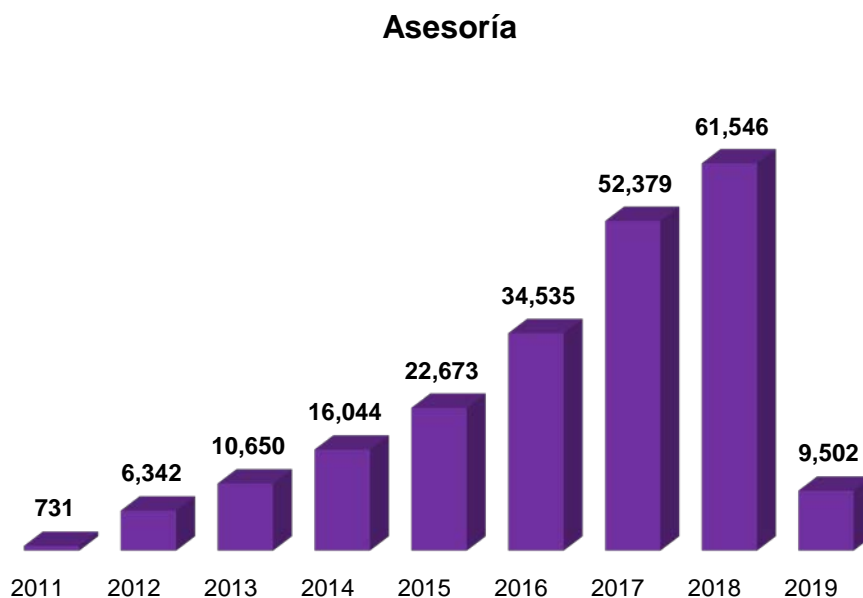
c) Estatus de tramitación



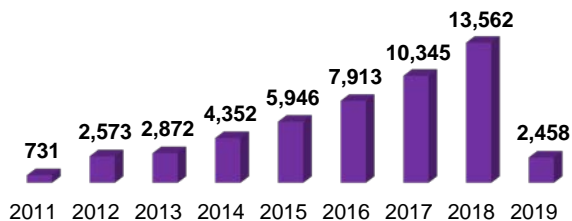
d) Autoridad involucrada



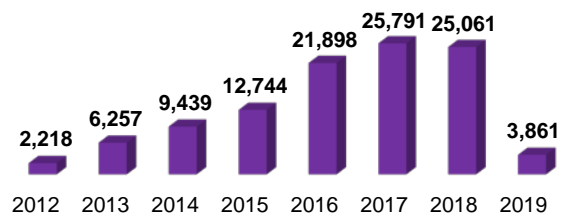
e) Asesoría



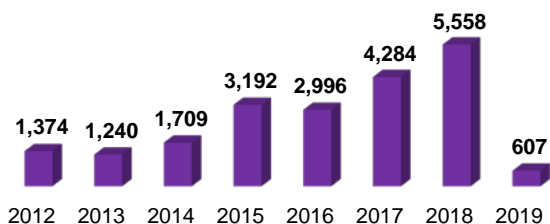
Presencial



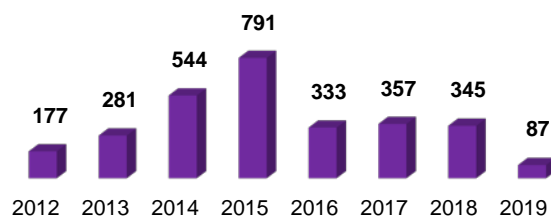
Telefónica



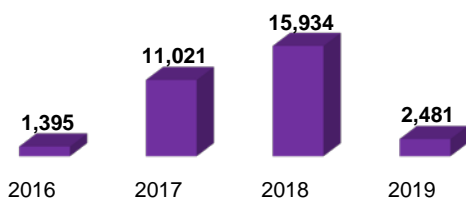
Correo electrónico



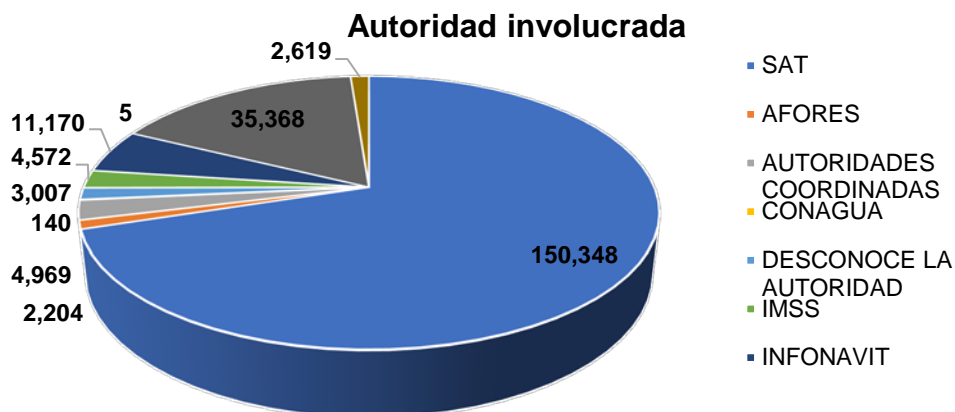
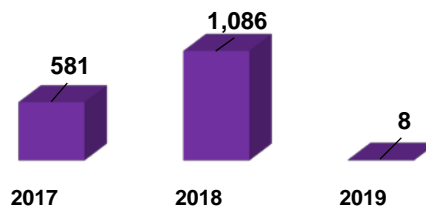
Asesoría por escrito



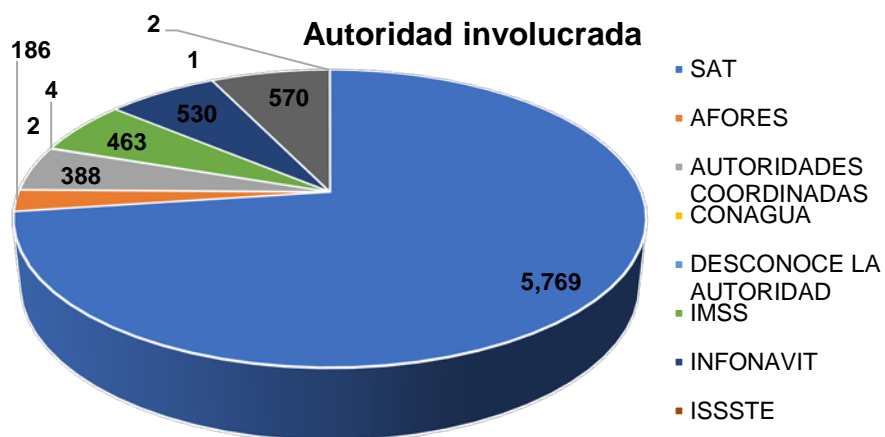
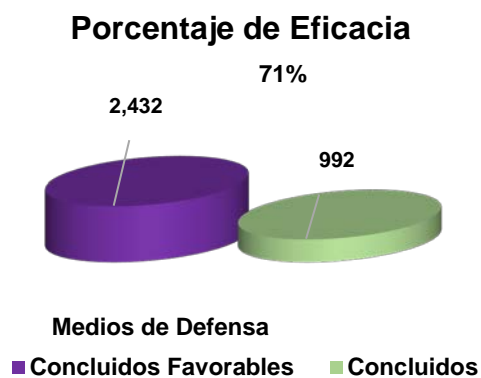
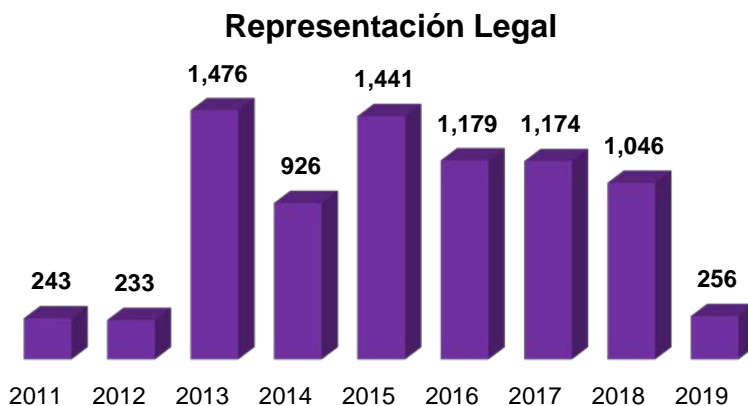
Chat



Módulo virtual



f) Representación legal



Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente "A" **(DGOAC "A")**

Titular: Rafael Gómez Garfias

a) Antecedentes.

Atender y resolver las solicitudes de asesoría que presenten los contribuyentes por actos de las autoridades fiscales a partir de septiembre de 2011, implicó modificar la forma de ver al contribuyente, privilegiando el principio de buena fe, para comprender su situación y encontrar la solución menos onerosa en términos de las disposiciones fiscales. Ello representó un reto para muchos de los asesores fiscales que prestaron su servicio en la (DGOA) y fue el origen de la confianza que actualmente los pagadores de impuestos depositan en primer nivel de contacto, iniciando con ello el incremento exponencial de sus servicios. Ilustra lo anterior que la mayoría de los solicitantes acuden por recomendación de otros contribuyentes.

Con el fin de mantener el proceso de atención al contribuyente con estándares de calidad reconocidos, el servicio de atención personalizada se ha mantenido certificado con la norma ISO desde el año 2013.

Para mantener el contacto constante y expedito con los solicitantes del servicio de asesoría, éste se subdividió en:

- Atención personalizada;
- Atención telefónica;
- Correo electrónico;
- Chat;

- Asesoría por escrito;
- Oficinas virtuales.

Actualmente a la Dirección General "A" le corresponde atender los servicios personalizados en oficinas centrales y en las oficinas de atención virtual instaladas en Chihuahua y Puebla, así como el servicio de asesoría por escrito; mientras que a la Dirección General "B" los servicios remotos.

b) Casos más frecuentes.

- Apoyo a los contribuyentes personas física para presentar su declaración anual de ISR y solicitar su saldo a favor.
- Apoyo para el cumplimiento de obligaciones, como la presentación de declaraciones de pagos provisionales, informativas, anuales y trámites de actualización al RFC.
- Aclaraciones a cartas invitación cuando las autoridades liberan programas estratégicos; como los de regularización en el ISR anual, pago de adeudos de aportaciones de seguridad social, contribuyentes que recibieron comprobantes de contribuyentes publicados por el SAT en términos del artículo 69-B de CFF.
- Apoyo para aclarar su situación cuando la autoridad realiza el cambio del régimen fiscal; en algunos casos, incluso se requiere solicitar acciones de investigación en virtud de que el contribuyente no cuenta con información sobre los motivos por los cuales la autoridad le efectuó el cambio.

- Diferenciar los diversos tratamientos fiscales que le corresponda a los ingresos de personas físicas por jubilación, pagos por separación, retiros de las cuentas individuales, indemnizaciones e ingresos derivados de laudos laborales.
- Apoyar a los contribuyentes en la reactivación de certificado de sellos digitales para la expedición de comprobantes fiscales.
- Alternativas para la extinción o pago de créditos fiscales, como puede ser pago en parcialidades, solicitud de condonación, declaración de prescripción y caducidad y reconsideración administrativa.

c) Retos.

Los retos actuales en el servicio de asesoría personalizada consisten en:

- Lograr que los pagadores de impuestos consideren a PRODECON como la primera opción de respuesta a sus problemáticas o dudas fiscales.
- Que los dictámenes contables que se ofrecen como prueba en los juicios de nulidad se constituyan como un elemento de convicción para los Tribunales, en aquellos casos en que se requiere dilucidar la litis por tener una influencia contable.
- Consolidarse como un asesor fiscal confiable que busca que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones fiscales, bajo la premisa de un trato justo y equitativo y que exhiba cualquier desviación a dicha premisa.

- Lograr que las contingencias y fallas detectadas por PRODECON en la plataforma del SAT, a través de los diversos aplicativos que ponen a disposición de los contribuyentes, se subsanen, el mismo día en que son reportadas.

c) Principales logros.

- Se participó en el esquema de atención a las personas que obtenían ingresos por intereses, al considerarse la retención como pago definitivo del impuesto sobre la renta, lo que impedía reconocer las deducciones personales.
- Se propuso el tratamiento fiscal de los retiros de las Subcuentas de Retiro y como consecuencia el SAT emitió una regla de Resolución Miscelánea como alternativa de cálculo para ese tipo de ingresos.
- Se implementó el protocolo de atención de los ingresos por salarios caídos para considerarse como ingresos con carácter indemnizatorio.
- Como una alternativa para generar certeza jurídica y encontrar la solución a la problemática de los contribuyentes, se ha impulsado la promoción de la reconsideración administrativa como un medio eficaz y extraordinario de autocontrol de los actos definitivos emitidos por el SAT.

e) Casos delicados o de interés relevantes por algún motivo.

- **Recuperación de un inmueble adjudicado.** Con el uso de la reconsideración administrativa se logró dejar sin efectos, a favor de un contribuyente, el acta de adjudicación de un bien inmueble cuya propiedad correspondía a una

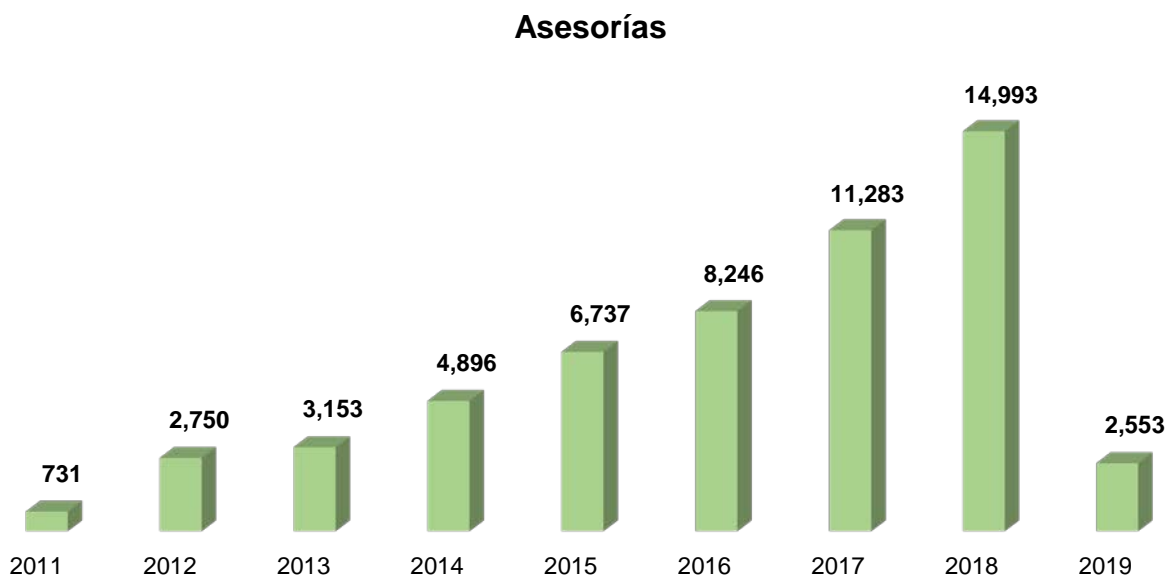
persona física constituida como responsable solidaria de diversos créditos fiscales en cantidad mucho menor al avaluó del bien inmueble.

- **Condonación de IVA en suplementos alimenticios.** A través de una solicitud de reconsideración administrativa se logró revocar una resolución que otorgaba la condonación parcial del IVA por la venta de suplementos alimenticios a una persona moral; al argumentarse que el Decreto publicado en 2015 otorgaba la condonación total del impuesto al valor agregado causado y no trasladado.
- **Cartas regularización ISR.** PRODECON logra aclarar a favor de sectores vulnerables como son: amas de casa por pensiones alimenticias; pensionados; estudiantes que reciben depósitos para el pago de sus gastos escolares; cuotas de mantenimiento de condominios; aportaciones de cuotas en las asociaciones de padres de familia; etc., la carta invitación por depósitos en efectivo que pretenden cobrar el ISR por dichos depósitos.
- **Devolución de saldos a favor.** Se atendieron a trabajadores de la industria telefónica, que habían obtenido una sentencia favorable en un juicio de amparo que ordenó al SAT devolver a los quejosos la retención de ISR que se les había efectuado indebidamente durante los ejercicios 2002 y 2003. Se apoyó a estos trabajadores asesorándolos y finalmente la autoridad dio cumplimiento a la ejecutoria de amparo.
- **Créditos fiscales.** A través de la interlocución con las autoridades fiscales se apoyó a una Unión de Obreros y Campesinos para aclarar las diversas problemáticas fiscales que les afectaban, como la existencia de dos RFC y el desconocimiento de los créditos fiscales que se les intentaba cobrar.

- **Cancelación de sello digital.** Se apoyó a una Organización de Colonos que se dedicaba a la autoconstrucción de viviendas para sus integrantes, explicándoles su régimen fiscal, las obligaciones que asumían al facturar y la forma como deberían cumplir, apoyándoles a presentar las declaraciones correspondientes con lo que lograron obtener su sello digital para facturar y cobrar los créditos que tenían pendientes.

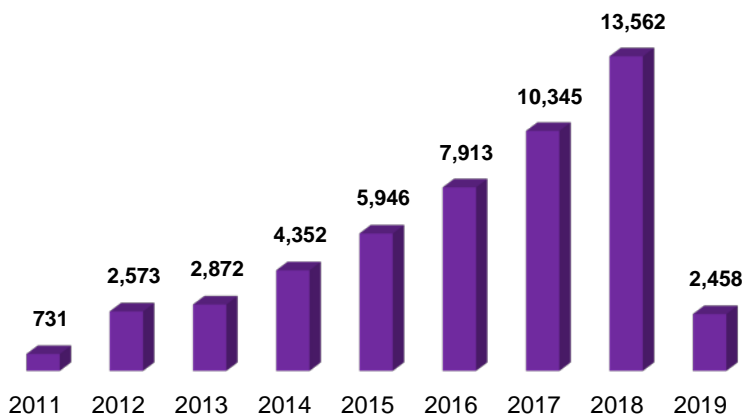
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

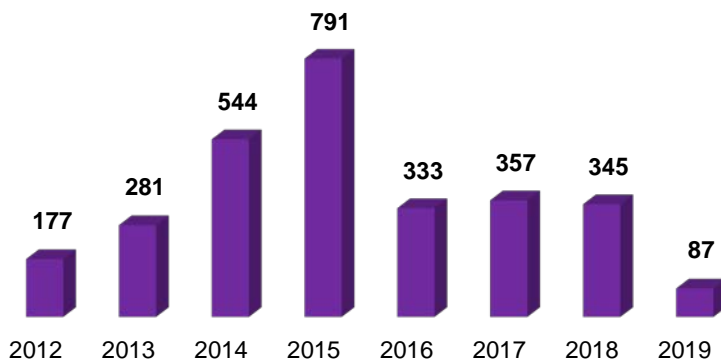




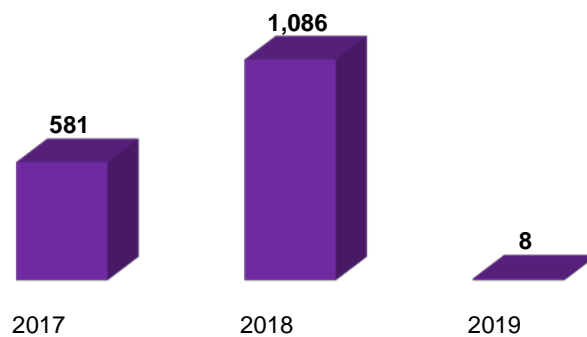
Presencial



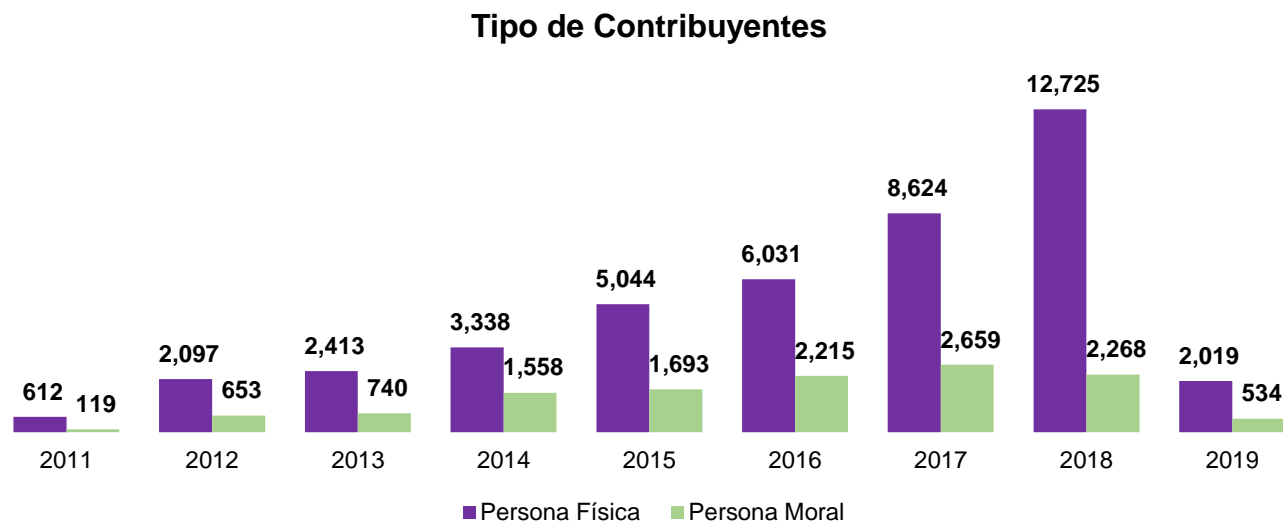
Asesoría por escrito



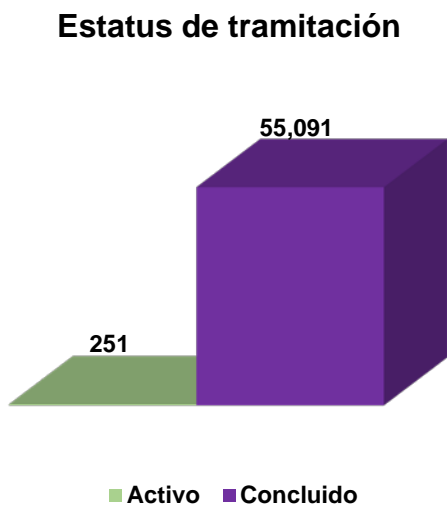
Módulo virtual



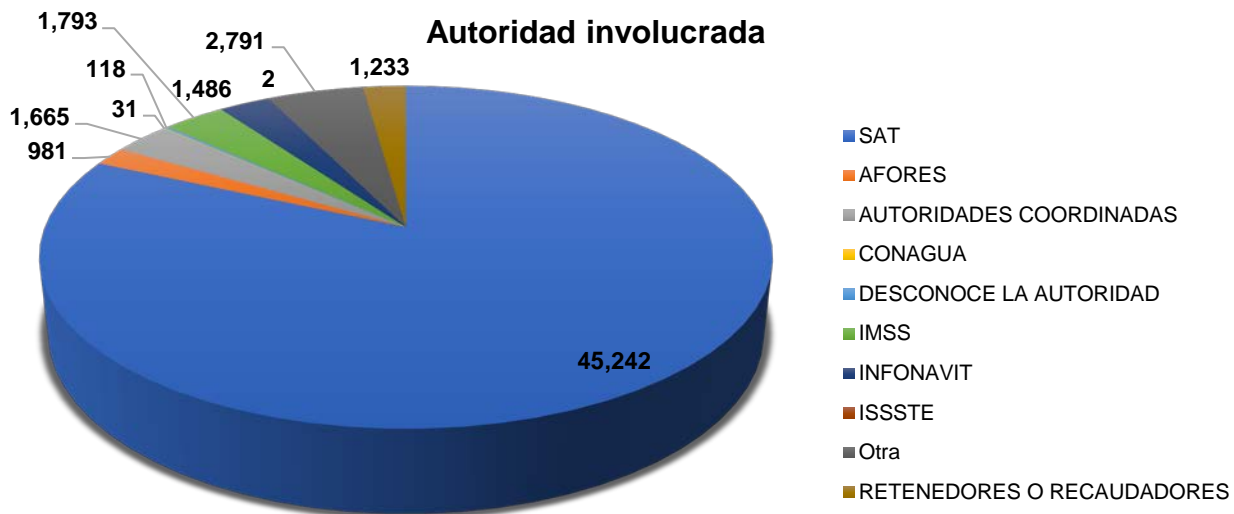
b) Tipo de contribuyentes



c) Estatus de tramitación



d) Autoridad Involucrada



Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente "B" (DGOAC "B")

Titular: Angélica Campoamor Roldán

a) Antecedentes

Debido al incremento de solicitudes de servicio y a efecto de no dejar de brindar una atención eficiente a los pagadores de impuestos, se consideró que los servicios de asesoría telefónica y correo electrónico, por su inmediatez y especialización, quedarán a cargo de la Dirección General de Orientación y Asesoría al Contribuyente "B" (DGOAC "B"), incluyendo en la operación un nuevo canal remoto denominado "Chat en línea" el cual empezó a operar a partir del 3 de octubre de 2016; canales que permiten brindar asesoría fiscal en forma expedita, gratuita y especializada en tiempo real a un gran número de contribuyentes que no pueden acudir a las oficinas de la Procuraduría por cuestiones de distancia, trabajo, tiempo o medios para desplazarse, entre otros.

El canal de correo electrónico también permite la atención de planteamientos y problemáticas captados por medio del Buzón de la Procuradora, redes sociales a través de las cuentas de Twitter y Facebook, así como la App Prodecon que es una herramienta para uso en medios móviles.

b) Casos más frecuentes

Esta DGOAC "B", atiende una gran diversidad de problemáticas en materia fiscal; sin embargo, existen casos que se presentan con mayor frecuencia que impactan

de manera importante en la situación personal, económica y social del contribuyente, como lo son entre otros:

- **Desconocimiento del estatus que guardan las solicitudes de devolución de saldos a favor.** En estos casos se activa un protocolo de atención consistente en tener un acercamiento con la autoridad fiscal para obtener retroalimentación y conocer en un plazo no mayor a 48 horas el estado que guarda la solicitud del trámite.
- **Cartas invitación para el cumplimiento de obligaciones fiscales.** Con los servicios remotos que proporciona esta DGOAC "B" se logra que el contribuyente conozca el alcance del documento y en qué casos es importante darle atención, evitando así contingencias fiscales.
- **Cancelación de Certificados de Sello Digital (CSD) e inmovilización de cuentas bancarias.** Al causar graves violaciones a los derechos del contribuyente, como lo es la afectación directa en su operación diaria, se han catalogado como asuntos de carácter urgente, en el que además de la asesoría brindada, sin necesidad de acudir de manera personal, de forma inmediata se le apoya en el llenado del formato de Quejas y se turna al área respectiva.
- **Detección de inconsistencias y mejoras en los aplicativos diseñados.** Para el cumplimiento de obligaciones como lo son el atinente a pagos provisionales y declaración anual de personas físicas. En este caso se tiene un acercamiento inmediato con la autoridad fiscal para la corrección o modificación a sus herramientas informáticas, así como la aclaración que

corresponda a efecto de que el contribuyente cumpla con sus obligaciones fiscales.

c) Retos históricos

- Lograr que cualquier gobernado o pagador de impuestos puedan acceder a una justicia fiscal expedita, asistido con personal altamente calificado en materia fiscal, **sin necesidad de presentarse personalmente a las oficinas de PRODECON.**

Además del servicio de contacto telefónico y correo electrónico, se consideró necesario adoptar un medio escrito de comunicación en tiempo real que le permitiera al consultante obtener respuesta efectiva sin tecnicismos, pudiendo utilizar al mismo tiempo otro medio de comunicación, por ejemplo, el teléfono. Para dar atención a esta necesidad el 3 de octubre de 2016 se incluyó en los canales de atención remota el **Chat en línea**, servicio que ha logrado brindar asesoría a más de 32,000 contribuyentes.

d) Retos actuales

- Que los pagadores de impuestos tengan una **respuesta efectiva y en tiempo real mediante asesorías técnicas con un lenguaje ciudadano**, contactándose con los especialistas de PRODECON en cualquier lugar en donde se encuentren y a través del medio digital que tengan en ese momento, sin necesidad de erogar recursos para desplazarse a las oficinas de la Procuraduría.
- Lograr que los asesores que atienden a los contribuyentes en sus problemáticas tengan un **carácter multifuncional**, es decir, que estén

preparados para operar cualquiera de los canales de atención remotos, a efecto de cubrir la demanda de todos ellos.

e) Principales logros

- Mediante una comunicación e interlocución directa con las autoridades fiscales, se ha logrado que las devoluciones de saldos a favor de ISR tramitadas en el proceso automático **sean efectivamente resueltas en un plazo de 5 días.**
- Se ha logrado que las declaraciones con saldos a favor rechazadas sin justificación alguna, sean **reprocesadas para que nuevamente sean considerados dentro de la facilidad administrativa** conocida como proceso de devoluciones automáticas, sin necesidad de que la presenten a través del Formato Electrónico de Devoluciones (FED).
- Se tiene una interlocución ágil y profesional con las autoridades fiscales en donde a través de **mesas de trabajo** se comentan las inconsistencias y posibles correcciones a los aplicativos, para coadyuvar en la correcta presentación de declaraciones.
- Se propuso el tratamiento fiscal en materia del impuesto sobre la renta para las **Sociedades por Acciones Simplificadas**, consistente en la acumulación y deducción a través del flujo de efectivo, el cual se incorporó a la LISR en 2017 como una opción para estas personas morales.

- Se ha obtenido en beneficio de diversos contribuyentes la reducción del 100% de las multas determinadas en el ejercicio de facultades de comprobación de las autoridades fiscales.
- Se apoyó a diversos contribuyentes personas físicas, a obtener la línea de captura para la restitución de saldos a favor de ISR, que indebidamente se habían autorizado en el proceso automático de devoluciones, ya que desconocían el procedimiento para llevarlo a cabo evitando con ello que pagaran actualizaciones y recargos.
- Se ha logrado que la autoridad fiscal declare la prescripción de créditos fiscales aún y cuando éstos ya se encuentran cancelados por insolvencia del contribuyente.

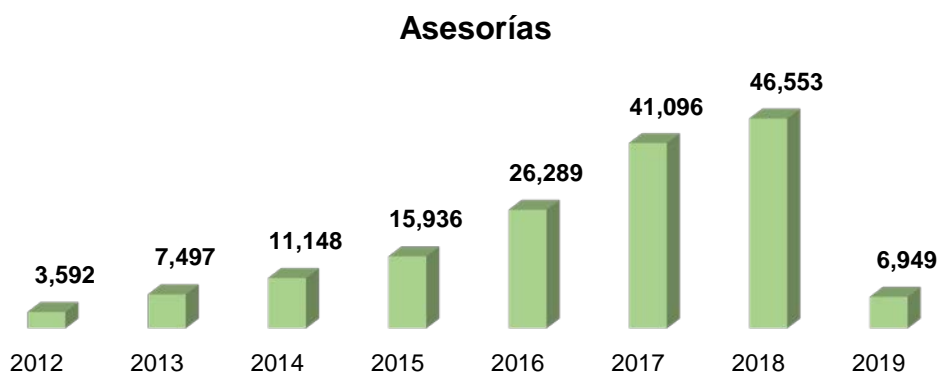
f) Casos delicados o de interés relevante

- **La DGOAC “B” consiguió que la autoridad renovara la e.firma de una contribuyente, persona moral,** a la que la autoridad le atribuía una razón social diferente a la registrada en el RFC; esa diferencia consistía en un signo no considerado por el sistema (guion) en donde la autoridad pedía a la empresas que asistiera con un notario para modificar su razón social para posteriormente modificar su situación en el citado RFC.
- **Inclusión al beneficio del Decreto de Zona Fronteriza Norte de un contribuyente al que se le había negado el registro por un crédito fiscal inexistente.** Con la interlocución que tuvo la DGOAC “B” con la autoridad fiscal, se demostró que al contribuyente ya se le había dado de baja el crédito fiscal por considerarlo improcedente, por lo que era posible acceder al beneficio del referido Decreto.

- **Consulta sobre el tratamiento fiscal de la indemnización a ejidatarios** por expropiación de sus terrenos, en donde se brindó la asesoría en el sentido de que los ingresos que estarían obteniendo los propietarios del ejido, calificarían como ingresos exentos para efectos del ISR.
- **Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales.** De la comunicación que se tuvo de manera constante con el área de Recaudación del SAT, se logró aclarar a dicha autoridad que un contribuyente extranjero con establecimiento permanente en el país tenía cumplidas en tiempo y forma todas sus obligaciones fiscales a efecto de que se verificara la base de datos de dicha autoridad y se corroborara que no existía razón alguna para emitir una Opinión de cumplimiento de obligaciones en sentido negativo. Con la nueva emisión de opinión en sentido positivo, el contribuyente pudo llevar a cabo importaciones que tenía pendientes evitando la pérdida de contratos con sus clientes.

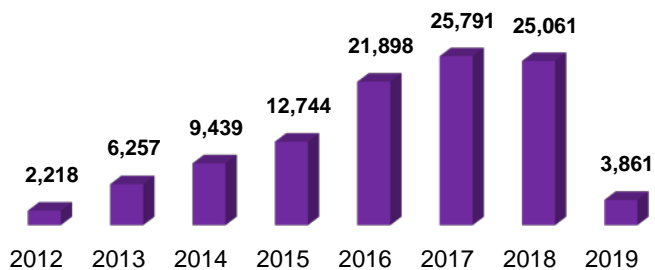
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

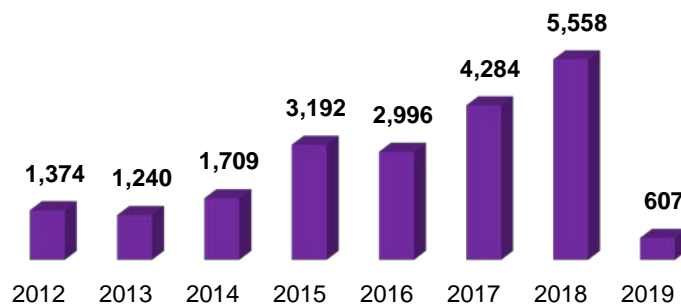




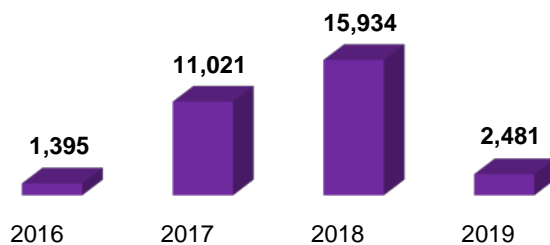
Telefónica



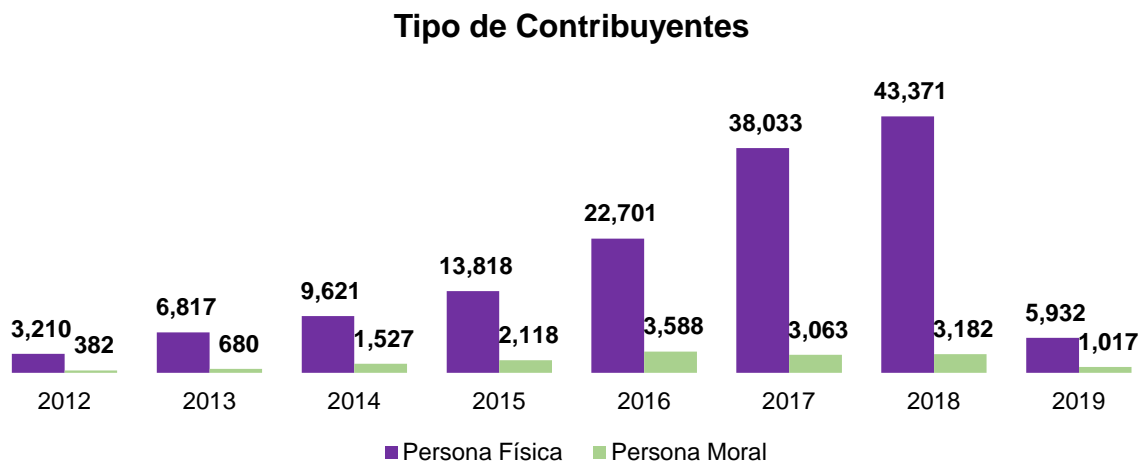
Correo electrónico



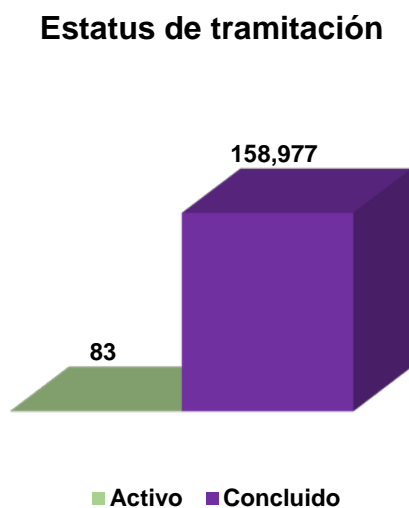
Chat



b) Tipo de contribuyentes

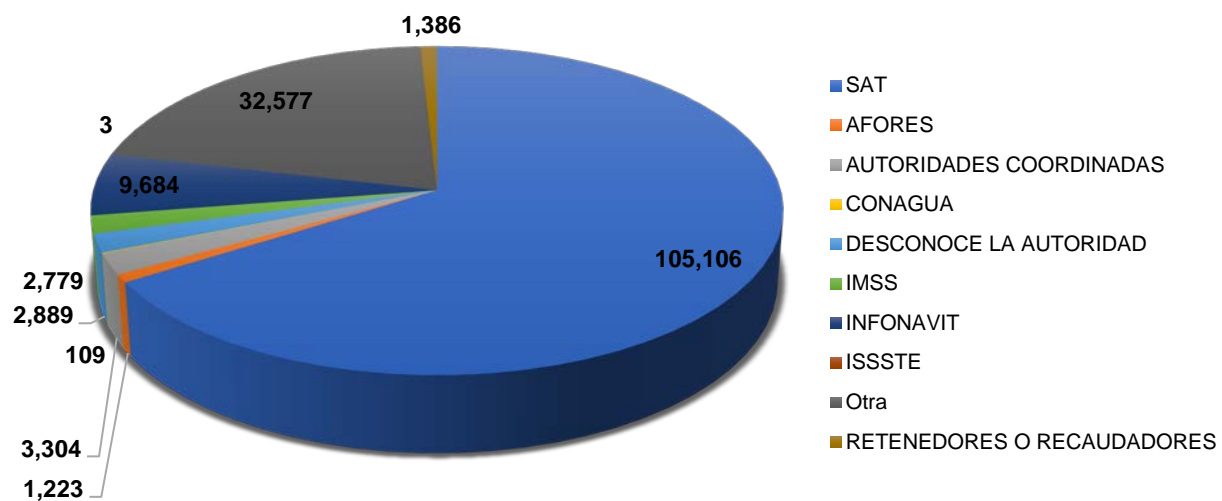


c) Estatus de tramitación



d) Autoridad involucrada

Autoridad involucrada



DIRECCIÓN GENERAL DE REPRESENTACIÓN LEGAL Y DEFENSA (DGRL)

Titular: Alejandro Ibarra Dávila

a) Antecedentes

La importancia de la función estriba en la necesidad de que los contribuyentes, principalmente los sectores más vulnerables cuenten con un defensor especializado en la materia fiscal que los proteja de actos y resoluciones arbitrarios o ilegales, siendo el único servicio que se encuentra condicionado al monto principal del asunto (sin contar actualizaciones, accesorios y multas), esto es siempre que no excedan de 30 veces el salario mínimo vigente en la Ciudad de México (ahora Unidad de Medida y Actualización "UMA") elevado al año (\$925,165.50 para 2019).

b) Casos más frecuentes.

- Determinación presuntiva de créditos fiscales en términos de lo establecido en el artículo 41, fracción II del Código Fiscal de la Federación, por el SAT o Autoridades Coordinadas.
- Cédulas de liquidación emitidas por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Cancelación del Registro Patronal Único por el Instituto Mexicano del Seguro Social por adeudos que el contribuyente manifiesta desconocer ante la falta de notificación respectiva, o bien, por considerar que no se encuentra localizable.

- Créditos fiscales por parte del INFONAVIT.
- Embargos precautorios de cuentas bancarias ordenados por el SAT, IMSS, INFONAVIT o autoridades coordinadas.

c) Retos históricos

- Dar credibilidad y eficacia al recurso de revocación, como un medio de defensa efectivo, por el que se puede lograr que la autoridad revoque sus resoluciones, además de aprovechar el beneficio que ofrece, como es la suspensión del PAE hasta en tanto se emita la resolución correspondiente.
- Diseñar e implementar herramientas de control que permitieran presentar los medios de defensa dentro de los términos legales establecidos para cada uno de ellos.
- Ganar aquellos litigios que los contribuyentes nos confiaron teniendo en cuenta la crisis que vivía el litigio fiscal en el ámbito judicial ante la escasa credibilidad de muchos juzgadores en las estrategias de defensa utilizadas por abogados del foro privado.

d) Retos actuales

- Que nuestro acervo de criterios jurisdiccionales se consolide como referente de consulta en materia fiscal, generando la confianza en los impartidores de justicia para que sean utilizados como apoyo en la emisión de sus sentencias.

- Mantener e incrementar el porcentaje de resolución favorable de los asuntos que se llevan a un medio de defensa.
- Proponer una iniciativa de reforma en la que se permita a PRODECON presentar juicios de resolución exclusiva de fondo.

e) Principales logros.

Los logros de la DGRL son múltiples pues se han obtenido criterios inéditos de excepcional alcance en la tutela de los derechos del contribuyente; basta dar una lectura dinámica a los mismos que se encuentran publicados en la página de PRODECON:

- **Dividendos.** Para el acreditamiento del ISR pagado por la persona moral que los distribuye, basta que la persona física cuente con la constancia de retenciones aun cuando el comprobante fiscal se haya emitido en fecha posterior al momento de distribución de aquéllos.
- **Devolución IVA.** A juicio del órgano jurisdiccional no puede exigir mayores requisitos a los legalmente previstos de las leyes fiscales.

A juicio del órgano judicial la autoridad debe limitarse a verificar si existe o no saldo a favor y no revisar el origen de los depósitos bancarios del contribuyente.

A juicio del órgano judicial para demostrar su debido acreditamiento se deben analizar de manera conjunta y no aislada todas las documentales con las que

se demuestra que el gasto es estrictamente indispensable y está vinculado con el objeto social de la contribuyente.

- **Vehículos de procedencia extranjera.** Internación temporal al resto del país, no se actualiza la infracción consistente en no retornarlos a la franja o región fronteriza, cuando de forma espontánea se realiza su importación definitiva.
- **Seguro social.** A juicio del órgano judicial no es procedente la determinación de un capital constitutivo si el IMSS no sufragó ningún gasto relacionado con el siniestro sufrido por el trabajador.

A juicio del órgano judicial el procedimiento establecido en el artículo 18 del reglamento del seguro social en materia de construcción, no es aplicable para obras concluidas, salvo las excepciones que el propio precepto establece.

- **Domicilio fiscal.** Su verificación no faculta a la autoridad para calificar si se cuenta o no con el mobiliario, infraestructura y personal necesarios para desarrollar la actividad económica, sino sólo para verificar que éste corresponda al señalado por el artículo 10 del CFF.
- **Renta.** Los ingresos que se perciben en calidad de legatarios del saldo de la cuenta individual del SAR o RCV se encuentran exentos de pago.

El deducible en materia del seguro de gastos médicos, a consideración del órgano judicial, sí constituye una deducción personal para efectos de este impuesto.

- **Resarcimiento económico.** La omisión de la autoridad aduanera de especificar las características de las mercancías embargadas dentro del PAMA, no debe depararle perjuicio al contribuyente al momento de solicitarlo.
- **Donatarias.** A efecto de que puedan obtener autorización para recibir donativos, pueden considerar actividades que no se encuentren dentro de las contempladas en la ley del ISR y su reglamento, siempre que las mismas se vinculen con su objeto social.

f) Casos delicados o de interés relevante por algún motivo.

- **Reconocimiento del salario mínimo y no de la UMA para determinar los importes de exención por ingresos por salarios.** La autoridad Jurisdiccional coincidió con la defensa de esta Procuraduría al concluir que el cálculo para determinar los ingresos exentos del pago del ISR obtenidos por las personas que han estado sujetas a una relación laboral en el momento de su separación, por concepto de primas de antigüedad, retiro e indemnización u otros pagos, debe realizarse tomando como base el salario mínimo general vigente y no así la UMA.
- **Los comprobantes para aplicar la deducción de colegiaturas únicamente deben reunir los requisitos que establece el Decreto por el que se otorga este estímulo fiscal.** La autoridad fiscal negó la devolución de un saldo a favor al contribuyente bajo el argumento de que los CFDI's exhibidos no amparan el pago de colegiaturas de sus hijos al emitirse en un ejercicio fiscal posterior al solicitado. El órgano Jurisdiccional concordó con la defensa de esta Procuraduría al considerar que los únicos requisitos de forma que los CFDI deben precisar es el nombre del alumno, la CURP y el nivel educativo.

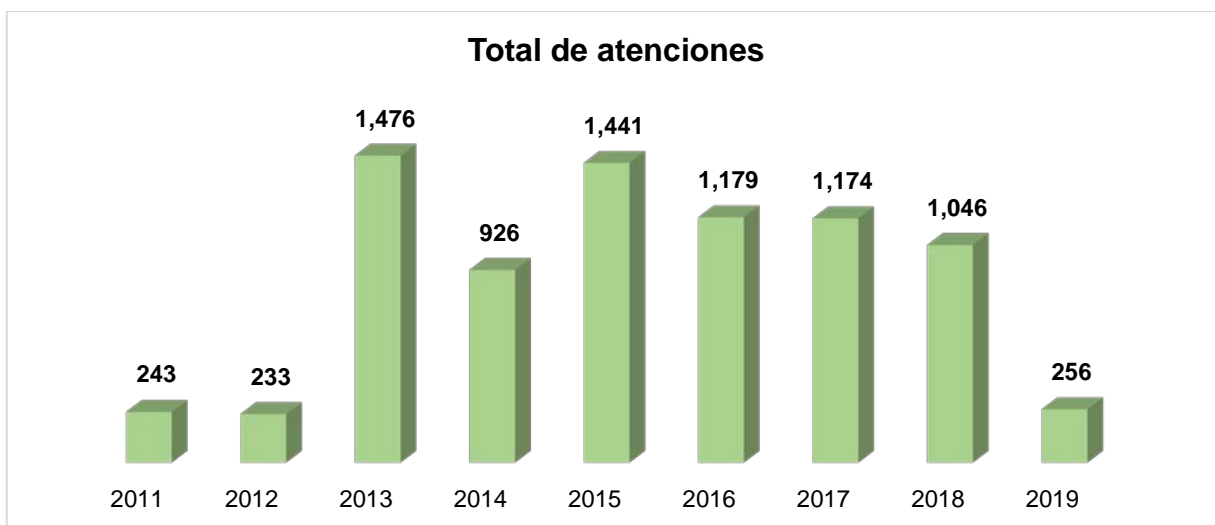
- **Casos deducción personal por tratamiento de reproducción asistida.** La autoridad fiscal tuvo por desistida la solicitud de devolución de saldo a favor que resultó por concepto de ISR del ejercicio fiscal 2012, toda vez que a su consideración los gastos realizados por concepto de tratamiento de reproducción asistida por infertilidad masculina no podían considerarse como deducciones personales. La autoridad Jurisdiccional coincidió en que el tratamiento referido era un tema que se encontraba relacionado con la salud, ya que dentro de este concepto se encontraba el de "reproducción"; por tanto, concluyó que el referido gasto sí podía ser considerado una deducción personal.
- **Caso deducción coaseguro.** La autoridad negó la devolución de un saldo a favor de 2012, en virtud de que la autoridad consideró que el pago de deducibles y coaseguro no son considerados como deducciones personales. Al resolver el amparo directo el órgano judicial consideró que sí son deducibles aquellos gastos que los contribuyentes realizan por concepto de gastos por honorarios médicos y dentales, así como los gastos hospitalarios, y por lo tanto al ser el deducible y el coaseguro, en materia de gastos médicos, una participación del asegurado en el total de los gastos generados por un siniestro, con la finalidad de tener una corresponsabilidad, en virtud de que el deducible es la cantidad fija que debe cubrirse antes de que el seguro pague algún beneficio y el coaseguro es la participación en el costo total, sí es factible que sean considerados dichos conceptos como deducibles.
- **Caso cancelación de crédito no interrumpe su prescripción.** La autoridad fiscal negó la declaratoria de prescripción de créditos fiscales, al considerar que la figura de la prescripción se interrumpe con la cancelación del crédito

fiscales por incosteabilidad o insolvencia del deudor. El órgano jurisdiccional coincidió con la defensa de esta Procuraduría al considerar que el hecho de que la autoridad haya cancelado los créditos de conformidad con el artículo 146-A del CFF no interrumpe el plazo de la prescripción a que alude el artículo 146 mencionado, debido a que dicho supuesto no está previsto en el citado artículo.

- **Caso cancelación crédito fiscal por insolvencia.** Derivado de un PAMA se determinó un crédito fiscal a un contribuyente, quién por su cuenta agotó los medios de defensa legales, la autoridad al ejercer las facultades dentro del procedimiento administrativo de ejecución, embargó un inmueble (casa habitación) único patrimonio de la esposa supérstite, al acudir a PRODECON -la familia- mediante el servicio de representación legal se estableció como estrategia solicitar la cancelación del crédito por insolvencia, logrando que la autoridad coordinada Secretaría de Finanzas de Puebla cancelara el crédito por insolvencia.

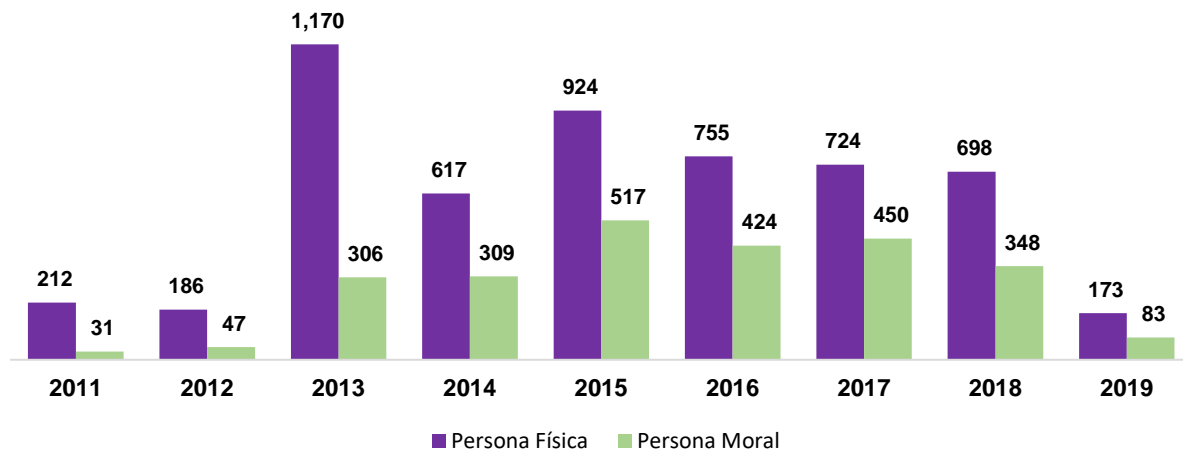
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual



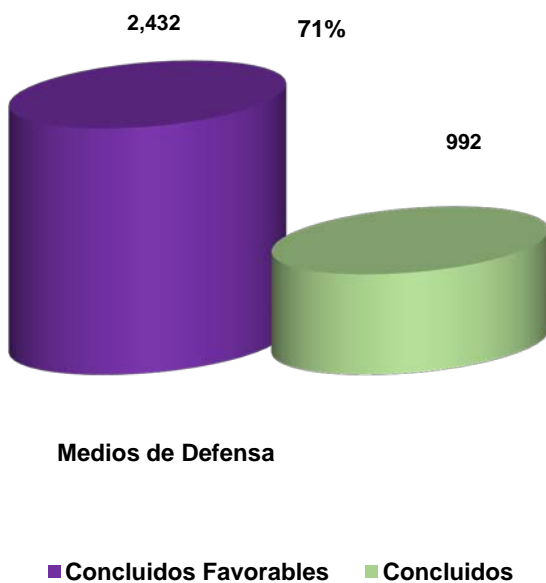
b) Tipo de contribuyentes

Tipo de Contribuyentes

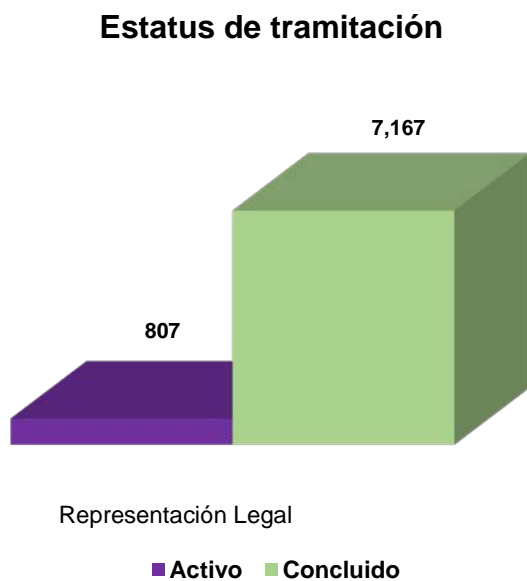


c) Porcentaje de eficacia

Porcentaje de Eficacia



d) Estatus de tramitación



SUBPROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES (SPDC)

Titular: Andrés López Lara

a) Antecedentes

El artículo 5, fracciones III y IX, de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, establece la facultad de ésta para conocer e investigar de las quejas de los contribuyentes afectados por los actos de las autoridades fiscales federales por presuntas violaciones a sus derechos y en su caso, emitir Recomendaciones públicas no vinculatorias sobre la ilegalidad de tales actos.

Esta facultad es la que otorga a PRODECON el carácter de *Ombudsman* de los contribuyentes y que lleva a cabo a través de un procedimiento no jurisdiccional de tutela de derechos que se conoce como procedimiento de Queja.

Para cumplir con la función de atender las quejas de los contribuyentes es que se creó el área especializada denominada Subprocuraduría de Protección de los Derechos de los Contribuyentes (SPDC), cuya existencia y atribuciones están previstas en los artículos 5, fracción III y 34 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 20 de junio de 2012.

A diferencia del juicio contencioso administrativo que para septiembre de 2011 ya tenía 75 años de vida, con un procedimiento establecido y detallado en la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo; la Queja ante PRODECON carecía de un procedimiento bien definido y regulado, ya que la Ley Orgánica sólo lo contempla en 12 artículos.

Ello hizo indispensable establecer reglas mínimas de procedencia, trámite y conclusión de las quejas presentadas por los contribuyentes, lo que se materializó con la emisión de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Al mismo tiempo, fue necesario elaborar formatos de los acuerdos que se previó pudieran emitirse en la admisión y tramitación de una Queja.

Inicialmente el registro de cada Queja era manual en libros de gobierno, por lo que posteriormente se implementó un sistema electrónico para registrar cada expediente y sus actuaciones, el cual se denominó **Sistema Integral de Control y Seguimiento de los Servicios de PRODECON (SICSS)**.

Como el SICSS no era suficiente para uniformar los documentos que se generaban en cada expediente, tampoco su registro y control, se pensó en estandarizar el trámite de todas las quejas y para ello se adoptó la norma ISO 9001:2008, estableciendo procesos y procedimientos que permitieron obtener la certificación a través de una auditoría externa practicada por un organismo autorizado. Para el 2018 se obtuvo la certificación de calidad en la norma ISO 9001:2015, la cual establece mayores requisitos para la mejora de los procesos.

Por otro lado, para la eficiente prestación del servicio de Queja originalmente la Subprocuraduría estaba conformada por dos Direcciones de Área encargadas de admitir y tramitar las quejas. Ante el incremento del número de quejas recibidas, la estructura organizacional creció a dos Direcciones Generales. En un principio se pensó que una Dirección General atendiera el tema de impuestos federales y la otra el de organismos fiscales autónomos y autoridades coordinadas; sin embargo, derivado del incremento en la presentación de quejas por actos del Servicio de

Administración Tributaria (SAT), fue necesario repartir el turno de las quejas de manera equitativa entre las dos Direcciones Generales, con el fin de evitar la saturación de una de ellas y mantener un equilibrio, dando como resultado una eficiente atención a los contribuyentes.

Cabe señalar que desde su creación las dos Direcciones Generales de Quejas también auxiliaban a las delegaciones en el análisis y gestión de los asuntos que no lograban solucionarse satisfactoriamente a nivel local. Dado que el número de asuntos enviados por las delegaciones a la Subprocuraduría iba en aumento, en 2015 se designó a un Director de Área para ayudar con el análisis y búsqueda de solución de esas quejas. Al crecer aún más el número de quejas interpuestas en las delegaciones, en agosto de 2016 se creó la Dirección General de Gestión Delegacional, cuyas funciones y logros se explicarán en otro apartado.

b) Casos más frecuentes

La SPDC atiende quejas relativas a una gran variedad de temas; sin embargo, a lo largo del tiempo han destacado por su número las que tienen que ver con los siguientes temas:

- Devoluciones de impuestos, sobre la renta y al valor agregado, preponderantemente, tanto de personas físicas como de morales;
- Comprobantes fiscales, lo que también contempla la imposibilidad para expedirlos o para obtenerlos, así como para corregirlos o cancelarlos;
- Créditos fiscales determinados;
- Inmovilización de cuentas bancarias y demás actos relacionados con el procedimiento administrativo de ejecución;
- Aclaraciones y correcciones en el Registro Federal de Contribuyentes;

- Cartas invitación;
- Cancelación de Certificado de Sello Digital;
- Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales, y
- Obtención y corrección de constancias de percepciones y retenciones.

c) Retos históricos

Tutelar y proteger los derechos de los contribuyentes fuera del sistema tradicional de defensa jurisdiccional, a través de un organismo que se constituyera en un defensor público de libre acceso para los pagadores de impuestos, fue sin duda, el desafío más importante de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. La dificultad radica precisamente en que este defensor del pueblo, también conocido como *Ombudsman*, tiene que actuar sin formalismos en un sistema de justicia basado en éstos.

Para lograr afianzarse como el *Ombudsman* de los contribuyentes, PRODECON se centró en la verdad real de cada caso que se hiciera de su conocimiento, esto con el fin de demostrar que no en todos los casos el incumplimiento de requisitos formales implica la actualización del hecho imponible, o bien, la omisión en el pago de las contribuciones.

En ese sentido, se buscó posicionar al procedimiento de Queja como el primer medio alternativo de solución de conflictos en materia fiscal; que fuera ágil, flexible y que permitiera a los contribuyentes preservar sus derechos, sin necesidad de enfrentar la especialización y costos que puede implicar la interposición de un medio de defensa ante una autoridad administrativa o ante un tribunal.

A través de un requerimiento sencillo se investiga con las autoridades fiscales los motivos y fundamentos del acto u omisión que el contribuyente considera violatorio de sus derechos. Las autoridades, por su parte, en un informe que deben rendir en un plazo perentorio de 72 horas, deben justificar ese acto u omisión que se les atribuye, o bien, dar una alternativa de solución a la problemática planteada por el contribuyente en la Queja.

Otro reto importante fue lograr una interlocución directa con las autoridades fiscales para buscar una solución efectiva a los problemas planteados por los contribuyentes. Al ser la Queja un procedimiento no jurisdiccional, en un principio las autoridades fueron muy reticentes a aceptar y menos proponer soluciones distintas a las ortodoxas o tradicionales.

Más aún, en aquellos casos en los que el acto materia de la Queja ya estaba firme por no haber sido impugnado, las autoridades no reconocían la posibilidad de revisar la legalidad de ese acto, no obstante la existencia de la revisión administrativa en el Código Fiscal de la Federación.

Por otra parte, si bien es cierto que el procedimiento de Queja puede concluir con la emisión de una Recomendación pública en la que se evidencia la actuación ilegal de la o las autoridades involucradas, también lo es que se trató de que no fuera vista como una forma de presión o de intimidación hacia las autoridades, sino que más bien sirviera como un instrumento para reparar de manera expedita y sin mayores formalidades la violación de derechos cometida en perjuicio del contribuyente.

Cabe destacar que en 8 años de operación PRODECON tuvo que interactuar con tres administraciones federales, así como con cuatro jefes del Servicio de Administración Tributaria, cuyos actos constituyen el 75% de los actos que son materia de Queja. Ello ha implicado en cada cambio construir, mantener y renovar

una relación de confianza con las autoridades de ese órgano desconcentrado para buscar soluciones en beneficio de los contribuyentes.

d) Retos actuales

El procedimiento de Queja se ha posicionado como uno de los medios más importantes para defender y reparar, de manera ágil y flexible, los derechos de los contribuyentes. Esto se nota en el número cada vez mayor de quejas que se reciben y tramitan año con año.

Si bien ya se explicó que la estructura organizacional de la SPDC creció en respuesta al incremento del número de quejas que se reciben, también se debe reconocer que existen límites presupuestales e incluso de espacio físico que impiden un mayor crecimiento. Por eso uno de los retos actuales es mantener la misma eficacia, eficiencia, calidad y oportunidad en la atención, tramitación y solución de las quejas de los contribuyentes.

Ello implica al interior de la SPDC mantener actualizado y profesionalizar cada día al equipo de trabajo, mientras que al exterior se traduce en conservar la buena relación y comunicación con las autoridades fiscales, con independencia de los cambios de titulares que éstas puedan tener.

El hecho de que la Queja ya esté reconocida como un procedimiento no jurisdiccional de salvaguarda de derechos, no significa que todos los contribuyentes la identifiquen y menos que la utilicen. Por ello es indispensable seguir difundiendo sus bondades y recalcando que su eficacia es mayor cuando se acude oportunamente; es decir, que no se le vea como una última alternativa de solución, sino como un medio paralelo a los que el contribuyente pueda ejercer o esté ejerciendo o incluso como el único medio disponible. Lo que se quiere resaltar es

que la Queja puede acompañar cualquier trámite que se inicie ante las autoridades fiscales, con la finalidad de buscar que se resuelva ágil y favorablemente, cumpliendo con todas las formalidades a que esté obligada la autoridad.

e) Principales logros

La SPDC se ha constituido en un defensor popular de los contribuyentes. Ha obtenido el reconocimiento y confianza de los contribuyentes al apoyarlos en la mediación con las autoridades fiscales para la solución de sus problemas. También de las mismas autoridades, al considerar los planteamientos jurídicos que se exponen en los requerimientos y en las mesas de trabajo que se realizan en el trámite de las quejas, cuando rinden su informe o emiten la resolución correspondiente.

Mediante el procedimiento de Queja se han resuelto problemas de contribuyentes que no tenían una instancia o medio de defensa para ello, es decir, que no se podían judicializar.

En cuanto a actos que sí son susceptibles de impugnación, con independencia de los medios de defensa interpuestos, los contribuyentes pueden presentar una Queja para que la SPDC investigue los antecedentes de esos actos y, en caso de existir una violación de derechos, se busque restituir al contribuyente en el goce de éstos.

Un logro relevante es que la Queja en un inicio se utilizó para inconformarse contra actos que, si bien pudieron tener o tuvieron vicios de ilegalidad, lo cierto es que ya eran firmes por no haberse impugnado o por haber sido confirmados en los medios de defensa interpuestos por los contribuyentes. En tales casos la Queja sirvió solamente para denunciar la actuación ilegal de las autoridades fiscales, así como las malas prácticas en que incurrieron.

Posteriormente, la Queja ha sido aprovechada para reparar violaciones de derechos, como el caso de una contribuyente a la que ilegalmente se le embargó su casa habitación para cobrar un crédito casi 30 veces menor al valor del inmueble. Mediante la Queja se demostró que el embargo estuvo mal ejecutado y una vez que el crédito fue pagado, se liberó la casa que ya estaba adjudicada a favor del fisco.

Más recientemente, la Queja ha funcionado también como herramienta preventiva de problemas de los contribuyentes; de seguimiento a los trámites que éstos hayan iniciado para obtener una respuesta favorable de la autoridad.

f) Casos de Éxito

A lo largo de estos ocho años se han logrado resolver, mediante el procedimiento de Queja, problemáticas que muy difícilmente podrían haberse solucionado por alguna otra vía o instancia. A continuación, se enuncian algunos casos paradigmáticos:

- El albacea de la sucesión de la contribuyente promovió Queja al percatarse que la casa que su madre le había heredado se encontraba embargada y adjudicada por el SAT. Derivado de las investigaciones efectuadas se conoció que el SAT había embargado y adjudicado la casa con motivo de una sanción económica en cantidad de \$239,333.00, impuesta por el Órgano Interno de Control de PROFECO en contra de la persona física, de quien también se conoció nunca había trabajado para PROFECO, por lo que con información del SAT y de PROFECO se logró evidenciar la existencia de una homonimia.

Así, derivado de las gestiones efectuadas se logró que la autoridad recaudadora dejara sin efectos los actos de cobro que originaron el embargo de la casa y

solicitaron al SAE la devolución del bien. Además, se pidió al Registro Público de la Propiedad la cancelación del gravamen de embargo y adjudicación en cuestión, logrando con ello que la albacea continuara con su trámite de sucesión intestamentaria.

- La persona moral, a través de su representante legal, acudió a Queja respecto de unos trámites de devolución de saldo a favor en materia de IVA. Tales saldos se habían generado como consecuencia de una reestructuración llevada a cabo en todas las empresas de la moral contribuyente en el mundo para consolidar su negocio de financiamiento. Como resultado de esa reestructura, la contribuyente obtuvo saldo a favor de IVA en los meses de diciembre de 2016 y marzo de 2017, el primero en cantidad \$1,102'226,274.00, y el segundo por un importe de \$152'079,864.00. Cuando la contribuyente acudió a Queja, el primer trámite de solicitud de devolución se encontraba aún en facultades de comprobación, y el segundo ya había sido resuelto negando la devolución solicitada. La razón principal del rechazo se debió a que la autoridad fiscal no tenía elementos suficientes que le permitiera conocer que la operación que generó esos saldos a favor consideraran valores justos de mercado.

Derivado de las gestiones efectuadas, se logró validar el estudio de valuación de los activos transferidos que soportaron el valor justo de mercado de los bienes que fueron materia de la reestructuración corporativa y que generó los saldos a favor solicitados, y después de que la contribuyente efectuó unos ajustes mínimos a los importes de sus operaciones, el área de precios de transferencia del SAT logró validar los valores justos de mercado utilizados por la empresa y con ello auditoría fiscal pudo tener elementos suficientes para autorizar las devoluciones solicitadas.

- Se tramitó una Queja que se consideró de gran interés, debido a la problemática en ella planteada, la cual consistió en el rechazo por parte del SAT, en específico, de la Administración Central de Fiscalización de Precios de Transferencia, en dar trámite a las solicitudes de adopción de un Procedimiento Amistoso (MAP, por sus siglas en inglés), a fin de evitar una doble imposición del impuesto sobre la renta respecto de los ejercicios 2007 a 2010.

Cabe mencionar que las solicitudes de adopción del MAP habían sido presentadas desde el 15 de febrero de 2016 y para la fecha en que acudieron en Queja (5 de diciembre de 2017), la autoridad no las había admitido a trámite.

El procedimiento de Queja concluyó con la Recomendación pública 11/2018, en la cual se sugirió a la autoridad fiscal dar acceso a las solicitudes de MAP presentadas por la contribuyente. Dicha Recomendación fue aceptada por la autoridad y difundida en el Boletín de la Oficina Internacional de Documentación Fiscal (IBFD, por sus siglas en inglés).

- La contribuyente, persona física, presentó Queja en contra de diversas autoridades recaudadoras, ya que le fue notificado un mandamiento de ejecución para cobrar un crédito a su cargo, embargándose y adjudicándose un inmueble de su propiedad, por lo que solicitó se le devolviera el excedente obtenido con motivo de su remate.

Toda vez que de las Acciones de Investigación realizadas se conoció que el inmueble aún no había sido enajenado, se realizaron diversas mesas de trabajo con la autoridad, de las que se logró lo siguiente: **1)** que se revisaran los actos de cobro y se dejaran sin efectos por las irregularidades cometidas por la autoridad; **2)** que la contribuyente realizara el pago del crédito a su cargo, el

cual ascendía a un importe actualizado de \$18,737.00 y **3)** que se cancelara el gravamen inscrito sobre el citado inmueble, obteniendo su liberación.

- Una persona física interpuso Queja, ya que al ingresar a la Aduana de Toluca se determinó que los dos relojes hallados en su equipaje de mano excedían la franquicia a la que tenía derecho, iniciándole un procedimiento administrativo en materia aduanera (PAMA), embargando dichos bienes e instándolo a pagar \$31,765.00 por concepto de IVA supuestamente omitido.

Al rendir su informe, la autoridad indicó que toda vez que el contribuyente manifestó que los relojes eran un regalo para un tercero, no podían ser considerados como parte de su equipaje personal; sin embargo, aquél negó haber realizado dicha manifestación, lo cual fue corroborado por esta Procuraduría de la lectura al acta de inicio y notificación del PAMA.

Con motivo de las acciones de investigación realizadas por PRODECON, la Aduana determinó procedente la devolución de los bienes del quejoso e indicó que éste se encontraba en posibilidad de solicitar la devolución del IVA pagado indebidamente.

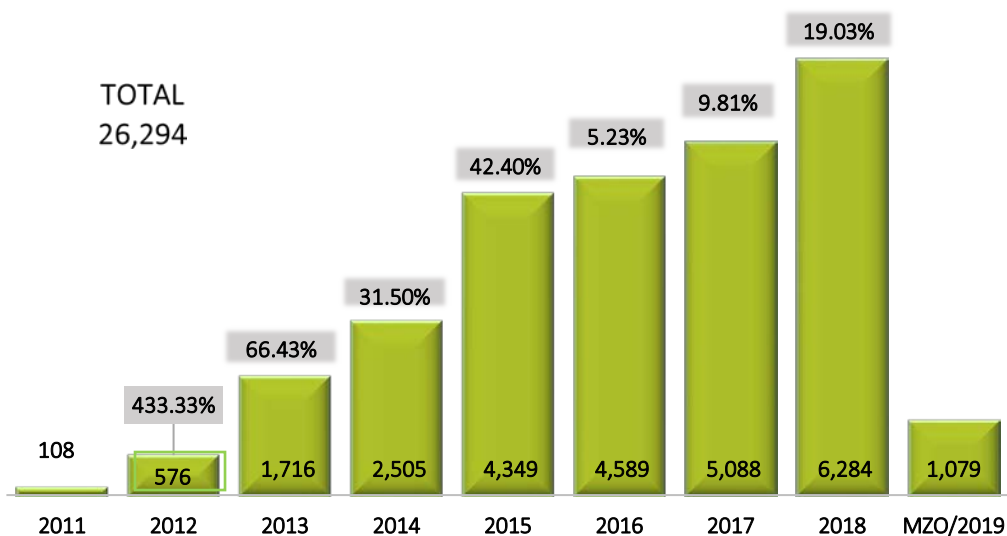
- La contribuyente presentó Queja al conocer que su casa habitación tenía una inscripción de embargo por parte del SAT, en virtud de supuestos adeudos fiscales. Al rendir su informe, la autoridad proporcionó copia del crédito fiscal determinado a la quejosa por la cantidad histórica de \$2´444,264.60, precisando que al no encontrarse pagado o garantizado había ordenado trabar embargo sobre sus bienes.

De la revisión a los anexos del informe, se observó que el crédito fiscal determinado correspondía a una homónima de la contribuyente, por lo que se realizaron acciones de investigación para que se cancelara la inscripción de embargo realizada sobre el inmueble de esta última, lo cual se logró exitosamente.

ESTADÍSTICAS

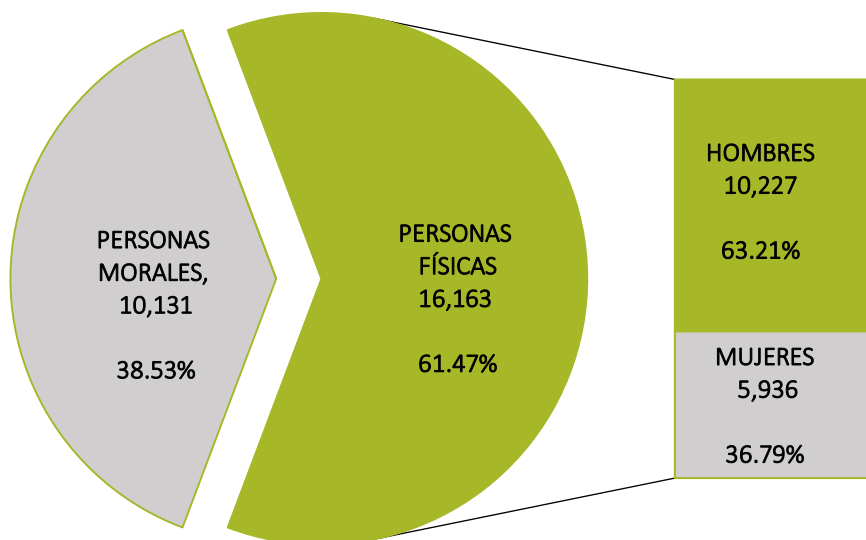
a) Crecimiento anual por área

TOTAL DE SERVICIOS POR AÑO

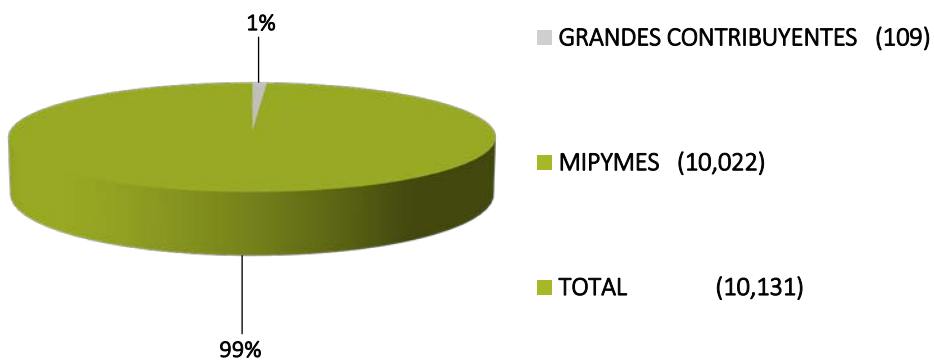


b) Tipo de contribuyentes atendidos

QUEJAS POR TIPO DE CONTRIBUYENTE

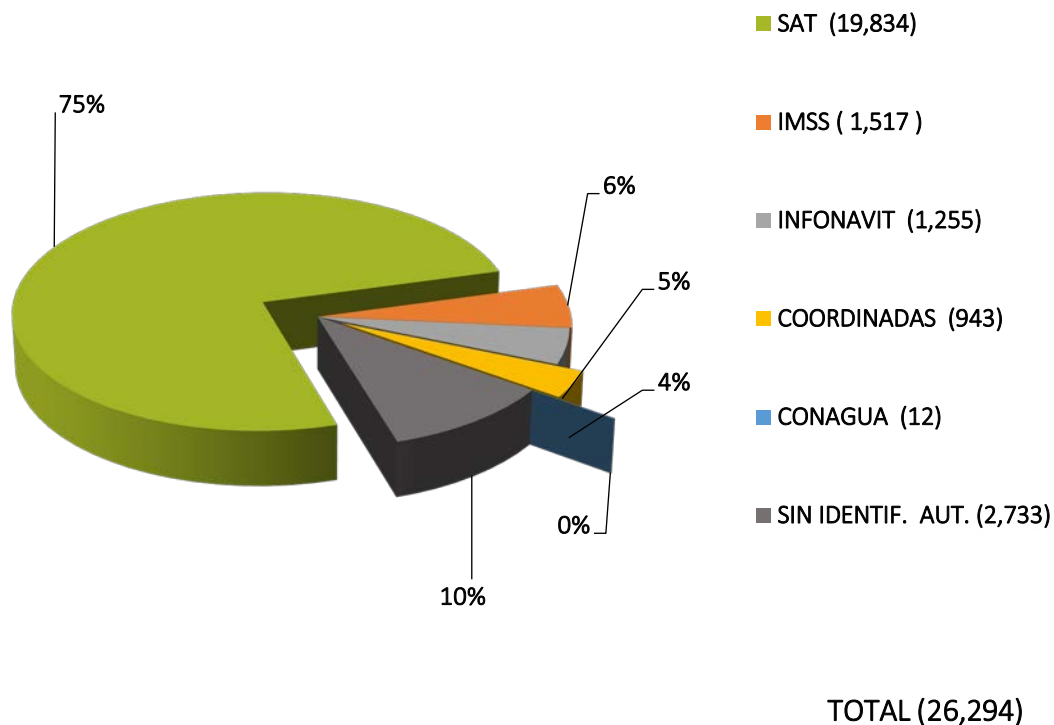


QUEJAS POR TIPO DE PERSONA MORAL



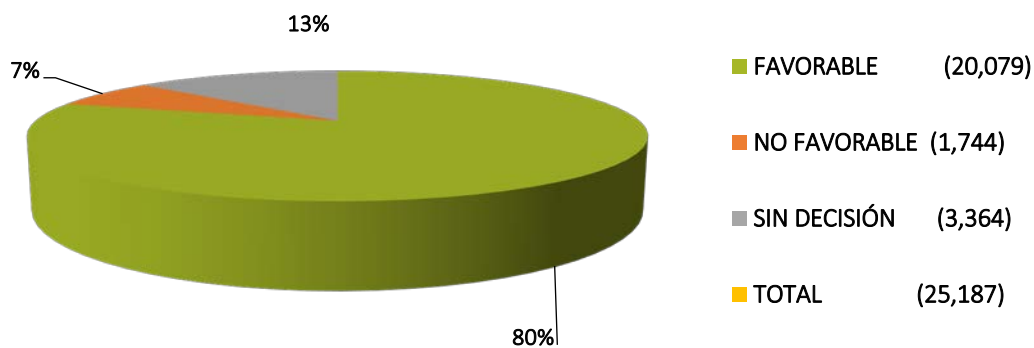
c) Tipo de autoridad

QUEJAS POR AUTORIDAD RESPONSABLE



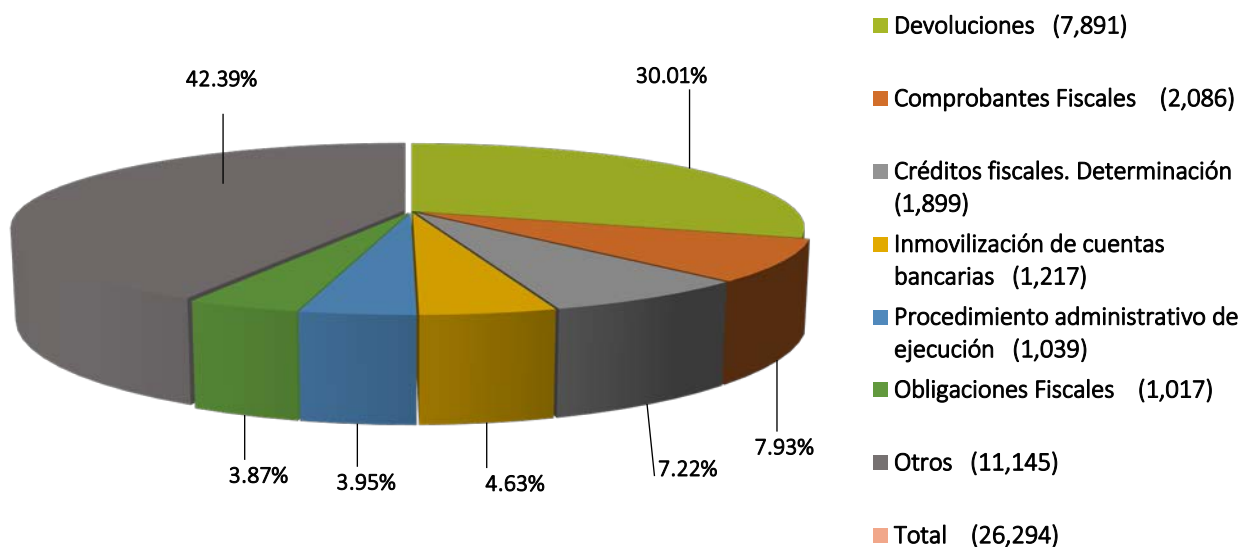
d) Porcentaje de eficacia

QUEJAS POR SU CONCLUSIÓN



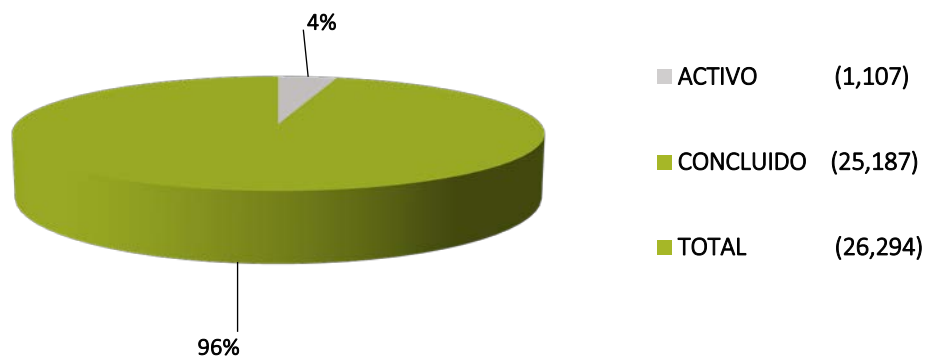
e) Problemáticas más recurrentes

QUEJAS POR PROBLEMÁTICA MÁS RECURRENTE



f) Casos resueltos y casos en trámite

QUEJAS RESUELTAS Y QUEJAS EN TRÁMITE

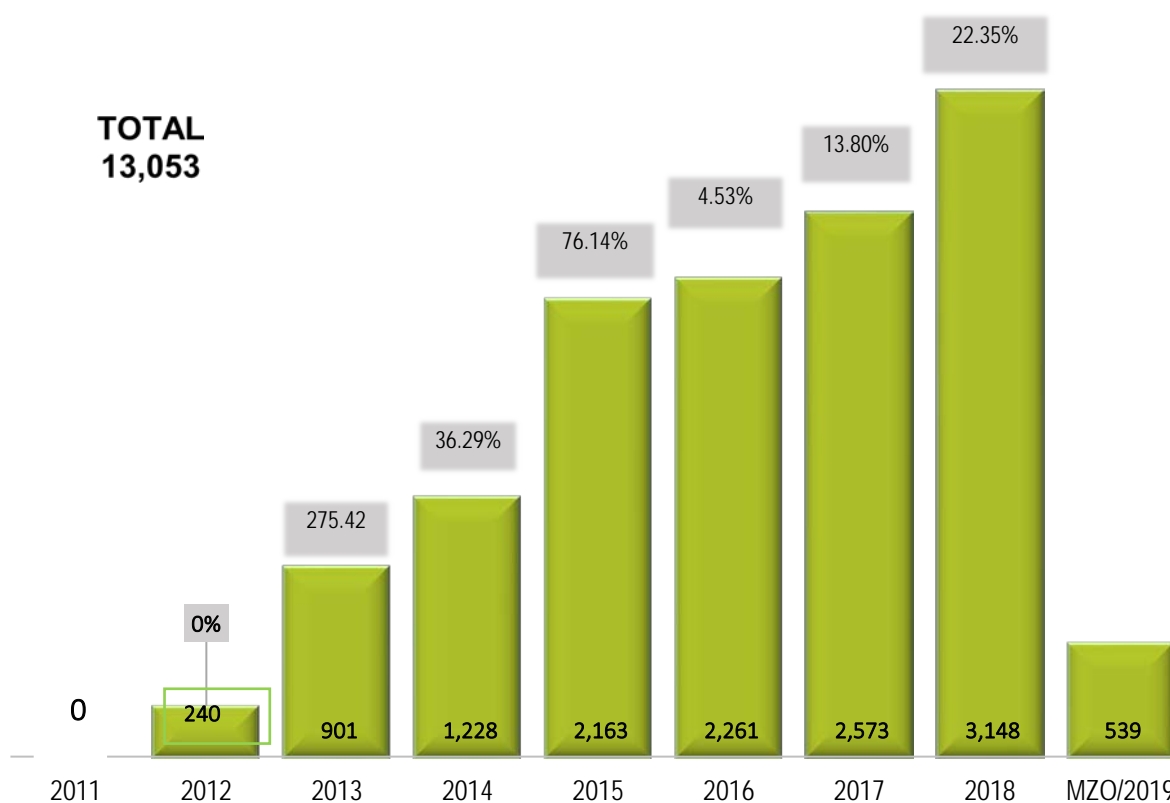


ESTADÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES "A"

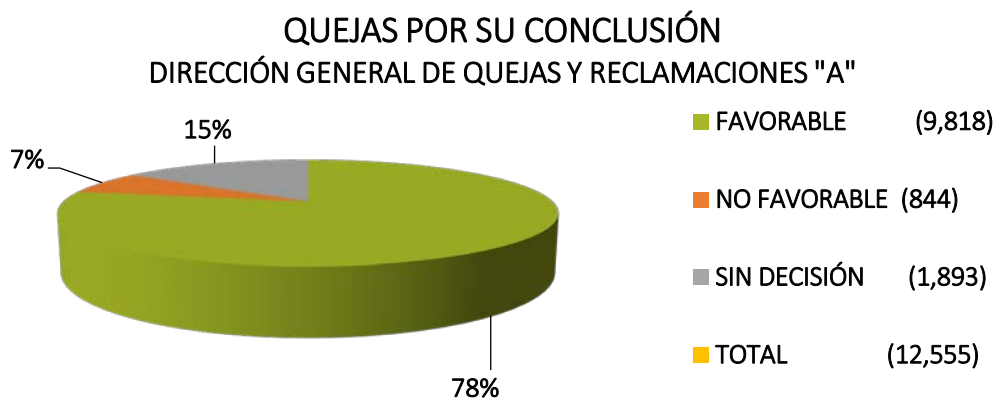
Titular: Luis Fernando Balderas Espinosa

a) Crecimiento anual

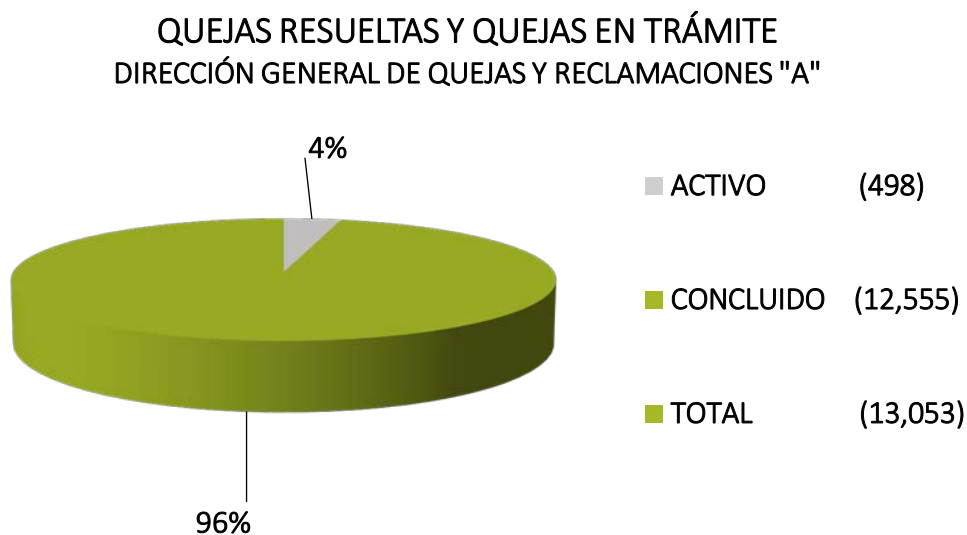
TOTAL DE SERVICIOS POR AÑO
 DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES "A"



b) Porcentaje de eficacia



c) Expedientes resueltos y en trámite

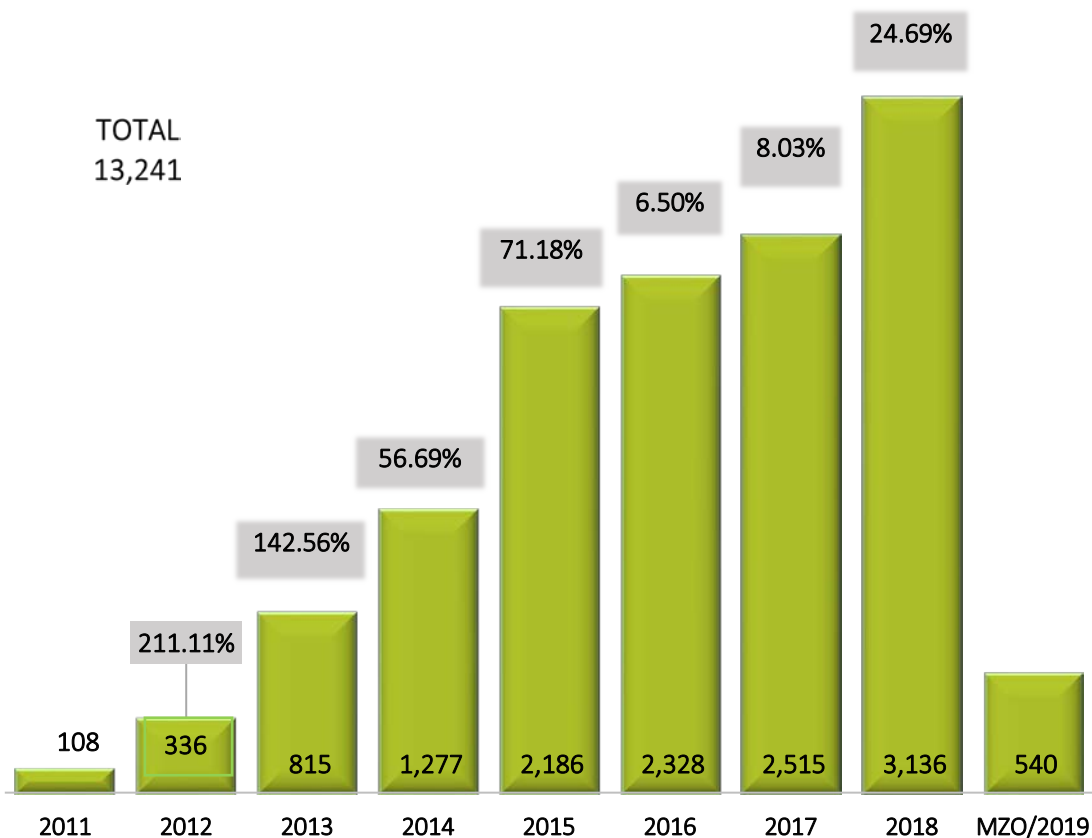


ESTADÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES "B"

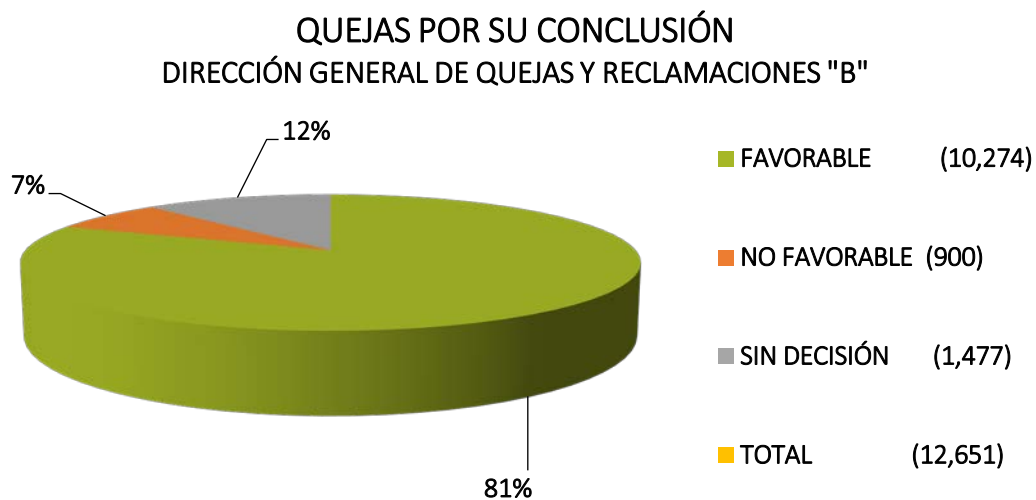
Titular: Carlos Jorge Vazquez Tellez

a) Crecimiento anual

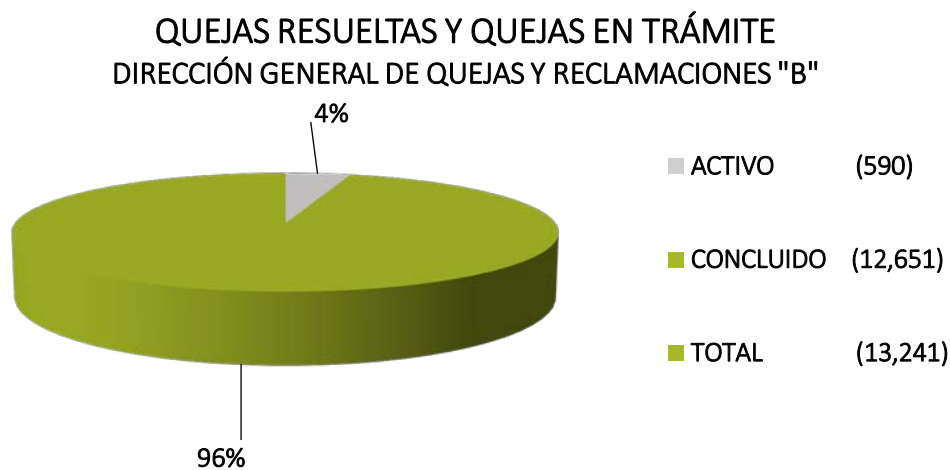
TOTAL DE SERVICIOS POR AÑO
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES "B"



b) Porcentaje de eficacia



c) Expedientes resueltos y en trámite



DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DELEGACIONAL (DGGD)

Titular: Reyna Machuca García

a) Antecedentes

En agosto de 2016, con la finalidad de atender las cargas de trabajo que había superado a las delegaciones, pues había quejas activas de 2013, 2014 y 2015, se creó la DGGD.

Durante su existencia, la DGGD ha logrado un avance significativo en la conclusión de los procedimientos de Queja que se encontraban abiertos en delegaciones, al grado de que en marzo de 2018 ya sólo existían quejas activas de 2017.

Este éxito buscó replicarse en otra área sustantiva, concretamente en Representación Legal, con el fin de concluir en el SICSS los expedientes que estuvieran pendientes, así como dar a conocer a los contribuyentes el resultado de los medios de defensa interpuestos en su nombre.

De igual forma, en las delegaciones que llevan el trámite de Acuerdos Conclusivos se buscó agilizarlo hasta su terminación.

Por otra parte, la DGGD realiza otras actividades sustantivas como:

- Atención de consultas realizadas por las delegaciones en materia de Quejas y Acuerdos Conclusivos.

- Entablar reuniones de trabajo con áreas centrales de las autoridades fiscales para buscar acuerdos no alcanzados a nivel local.
- Análisis y revisión de las recomendaciones propuestas por delegaciones.
- Revisión de acuerdos de cierre con posibles violaciones graves y evidentes, así como apoyo para la elaboración de los acuerdos en los que sí hubo consenso entre autoridad y contribuyente, ya sea en forma total o parcial.
- Elaboración de medios de defensa en asuntos complejos, que las delegaciones no puedan atender por cargas de trabajo.

b) Retos históricos

- Ser un enlace eficaz entre las delegaciones y las áreas centrales de las autoridades fiscales.
- Establecer mecanismos para impulsar y lograr la conclusión de los procedimientos que estaban en trámite en las delegaciones, tanto en quejas, Acuerdos Conclusivos y Representación Legal.

c) Retos actuales

Mantener y mejorar el promedio de duración de cualquier procedimiento hasta su conclusión, tanto en Quejas, Acuerdos Conclusivos y Representación Legal.

d) Principales logros

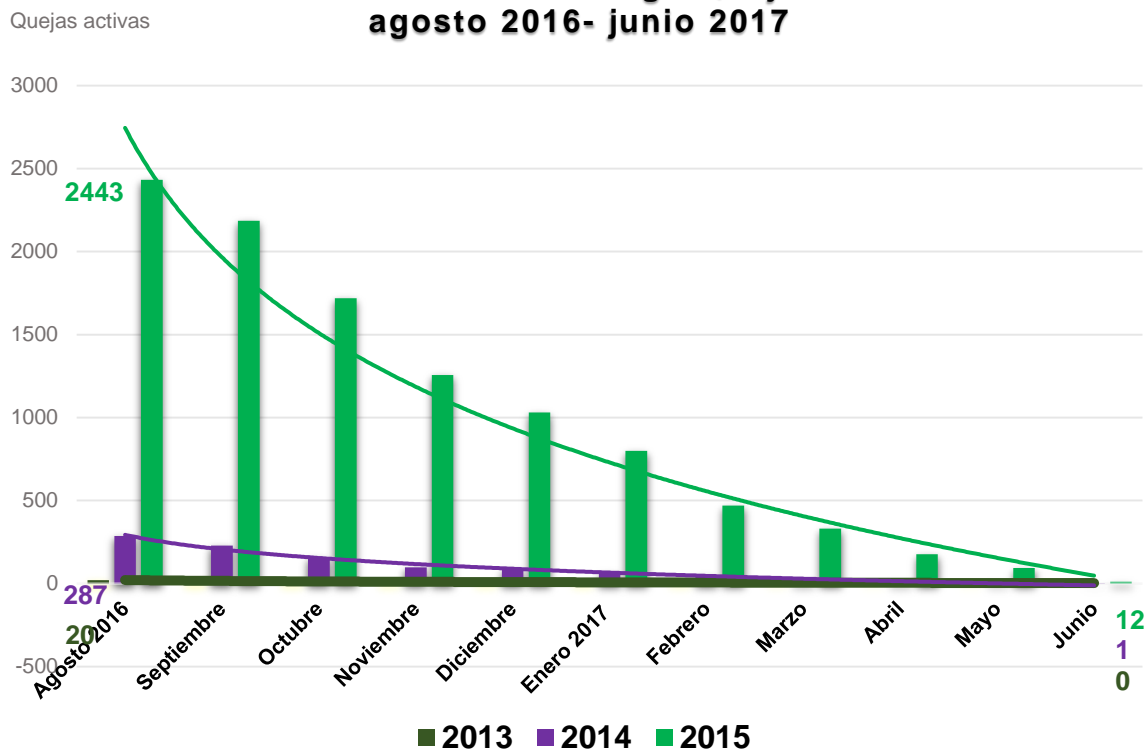
- A marzo de 2019 las delegaciones sólo tienen expedientes activos del año inmediato anterior, tanto en Quejas como en Acuerdos Conclusivos.
- El 75% de los procedimientos de Queja en delegaciones tienen un promedio de duración de cuatro meses.
- El 90% de los procedimientos de Acuerdo Conclusivo en delegaciones tienen un promedio de duración de seis meses.
- Se disminuyó el inventario de los expedientes activos de Representación Legal en delegaciones, correspondientes a los años 2013 a 2016.

ESTADÍSTICAS

- a) Seguimiento de la DGGD a procedimientos de quejas activas de 2013, 2014 y 2015 hasta su conclusión.

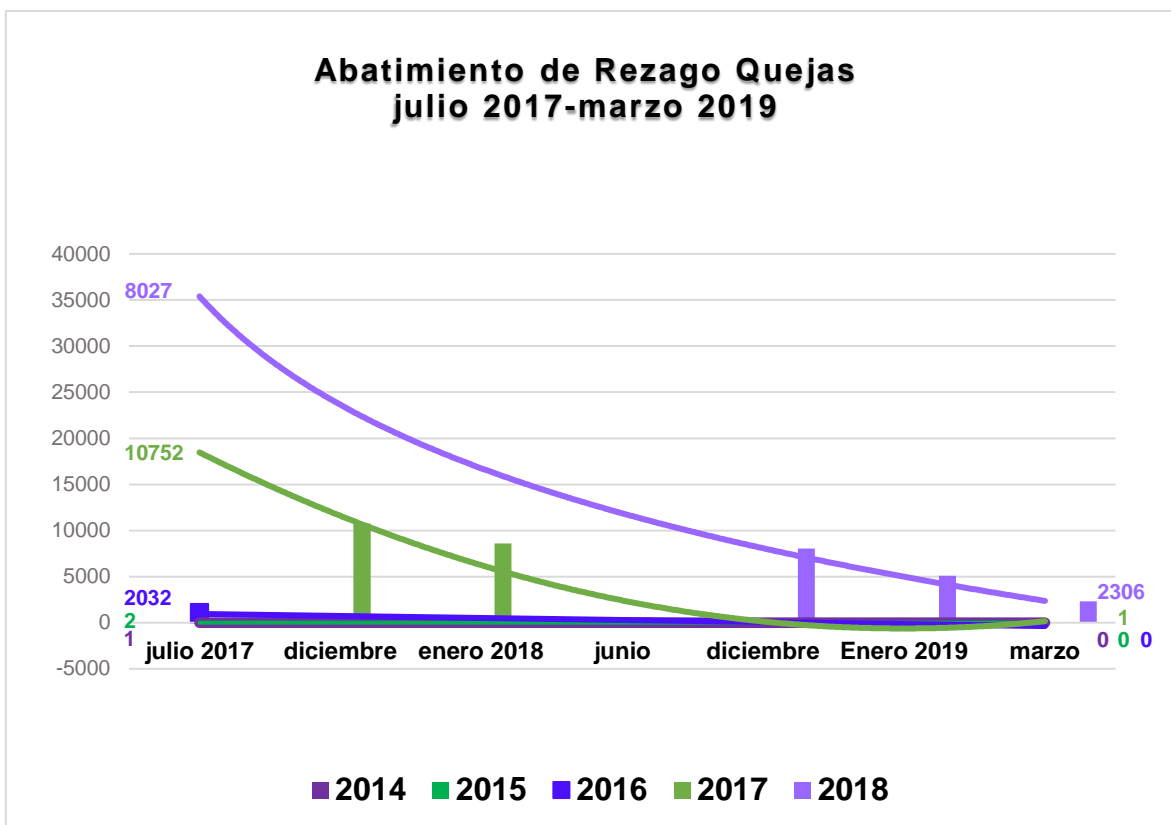
Total de quejas activas Agosto 2016	Total de quejas activas junio 2017
2,750	13

Abatimiento rezago Quejas agosto 2016- junio 2017



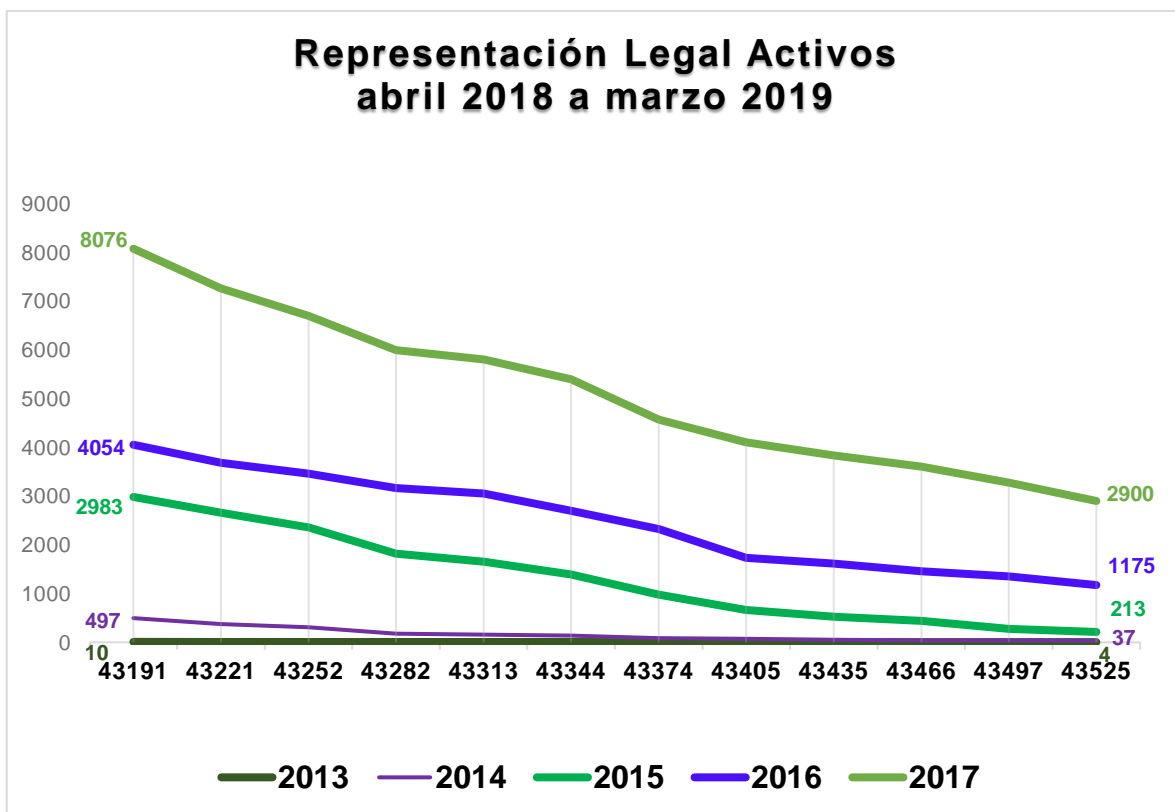
b) Seguimiento de la DGGD a procedimientos de quejas activas de 2014 a 2018, con apoyo directo en cada Delegación.

Total de quejas activas Julio 2017	Total de quejas activas Marzo 2019
20,814	2,307



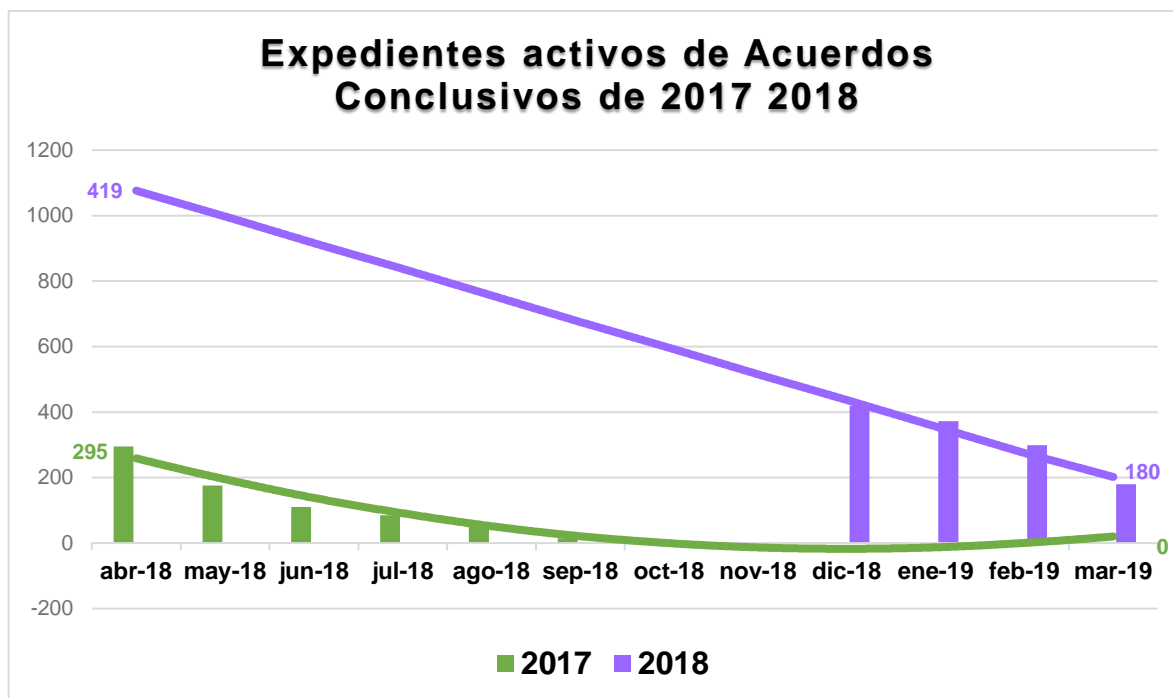
c) **Asuntos de Representación Legal (RL) Asuntos de Representación Legal (RL) correspondientes a 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 activos al 2 de abril de 2018 y avance al 31 de marzo de 2019 con apoyo de la DGGD.**

Total de Activos RL 02/04/2018	Total de Activos RL 31/03/2019
15,620	3,748



d) Acuerdos Conclusivos (AC) activos en abril de 2018 correspondientes a 2017 y activos en diciembre de 2018 correspondientes a 2018, con apoyo de la DGGD.

AC Activos de 2017 al 02/04/2018	AC Activos de 2017 al 31/03/2019	AC Activos de 2018 al 31/12/2018	AC Activos de 2018 al 31/03/2019
295	0	419	180



e) Total de casos resueltos por la DGGD.

Asuntos trabajados directamente por la DGGD		
	CONCLUIDOS	OTRAS ACCIONES
QUEJAS	2,514	712 Acciones de investigación 1214 Consultas
REPRESENTACIÓN LEGAL	2,572	24 Medios de defensa
ACUERDOS CONCLUSIVOS	31	61 Consultas y revisión de cierres con violación
TOTAL	5,117	1,987

SUBPROCURADURÍA DE ANÁLISIS SISTÉMICO Y ESTUDIOS NORMATIVOS (SASEN)

Titular: Luis Rodrigo Salinas Olvera

La SASEN tiene a su cargo el ejercicio de diversas e importantes atribuciones sustanciales de la Procuraduría.

La SASEN es la encargada de: (i) atender y resolver las consultas especializadas de los contribuyentes, (ii) analizar problemáticas generales dentro del sistema tributario mexicano que vulneren los derechos de los contribuyentes, (iii) elaborar propuestas de modificaciones a la legislación tributaria, (iv) emitir opinión sobre la interpretación de las disposiciones fiscales cuando así lo solicite el Servicio de Administración Tributaria (SAT), (v) convocar y realizar reuniones periódicas con las autoridades fiscales federales, y (vi) solicitar al SAT la disposición de información actualizada que oriente y auxilie a los contribuyentes.

Adicionalmente, la SASEN es la responsable de la importante tarea de coordinar todas las acciones tendientes a fomentar y difundir una nueva cultura contributiva en México, con el objetivo de alentar a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias de manera voluntaria para alcanzar su deber de solidaridad social.

La SASEN también tiene a su cargo la gestión de las acciones de vinculación de la Procuraduría con las autoridades de los tres órdenes de gobierno, con organismos del sector privado nacional y con entidades internacionales, lo cual se logra a través de proyectos, foros y eventos, destinados a promover los servicios y actividades que realiza la Procuraduría.

La pluralidad de atribuciones que ha asumido la SASEN la han obligado a convertirse en un área con un alto grado de especialización en la materia fiscal, con el dinamismo requerido para atender de manera oportuna las relaciones institucionales de PRODECON a nivel nacional e internacional, promoviendo igualmente la cultura contributiva en México.

Es importante mencionar que la complejidad de los asuntos planteados vía consulta especializada ante la SASEN ha ido incrementando significativamente. Ello, debido a que PRODECON se ha constituido como un líder en la interpretación de las disposiciones fiscales dentro del foro mexicano, lo cual ha propiciado que los contribuyentes acudan a la SASEN para obtener mayor certeza jurídica respecto del tratamiento fiscal de sus operaciones o para conocer las consecuencias tributarias de la implementación de todo tipo de estructuras.

Confirma el carácter protagónico de la SASEN su participación en el posicionamiento de los temas que integran la agenda tributaria que se discute en foros profesionales y académicos, pues tiene conocimiento, en tiempo real, de lo que sucede en la práctica fiscal cotidiana al recibir de primera mano las dudas y opiniones de los pagadores de impuestos sobre las implicaciones fiscales de sus operaciones.

Además, al tener a su cargo la función de relaciones institucionales y la difusión de la cultura contributiva, la SASEN se ha convertido en el vínculo estratégico de la Procuraduría con organizaciones nacionales e internacionales, tanto empresariales como académicas; obligando a su Titular a estar altamente calificado para atender todos los proyectos en los que interviene PRODECON, lo que incluye el contacto con gobiernos extranjeros y organizaciones internacionales.

CONSULTAS ESPECIALIZADAS

Titular: Hugo Rosales Hernández

a) Antecedentes

PRODECON, desde un principio, tuvo muy claro que habría muchos planteamientos de los contribuyentes que podrían ser resueltos prácticamente de inmediato a través del servicio de asesoría; sin embargo, siendo la materia tributaria tan compleja, se estimó que como asesora técnica especializada de los contribuyentes la Procuraduría podía darles, por escrito, una consulta sobre un tema específico de complejidad determinada, con el carácter exclusivamente de opinión pero proveniente de un Organismo público autónomo.

Progresivamente los contribuyentes e incluso, sus asesores, fueron descubriendo la utilidad de contar con la opinión del nuevo Organismo acerca de tratamientos fiscales que involucran apreciación de hechos e interpretación especializada de normas tributarias.

Se ha obtenido la confianza de los contribuyentes en este servicio de alta especialización; como prueba de lo anterior se tiene que el servicio de consultas a cargo de la SASEN ha ido en constante crecimiento. Es importante mencionar que al resolver los cuestionamientos de los pagadores de impuestos PRODECON no actúa en su carácter de *Ombudsman* fiscal, sino como un órgano autónomo neutral cuyo propósito es otorgar mayor certeza jurídica en la interpretación y aplicación de las normas fiscales.

Los dictámenes que resuelven las consultas de los contribuyentes son puestos a la consideración de la Titular de la Procuraduría y del Subprocurador General. Una vez aprobados y emitidos, la SASEN elabora Criterios Sustantivos que derivan de los casos más complejos o relevantes, los cuales son sometidos al Comité Técnico de Normatividad para su aprobación y publicación. Si bien los criterios no son obligatorios, se han convertido en una fuente de interpretación para los contribuyentes, autoridades fiscales e incluso los propios tribunales.

Al 31 de marzo de 2019 la SASEN ha recibido 1,058 solicitudes de consulta especializada.

b) Casos más frecuentes

“ESTÍMULO FISCAL. EL PREVISTO EN EL ARTÍCULO 16, APARTADO A), FRACCIÓN IV, DE LA LEY DE INGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2018, NO RESULTA ACUMULABLE PARA EFECTOS DEL ISR.” (32/2018/CTN/CS-SASEN)

La acumulación de estímulos para efectos fiscales ha sido un tema ampliamente debatido durante años. Tanto el hoy Tribunal Federal de Justicia Administrativa como la Suprema Corte de Justicia de la Nación se han pronunciado sobre el tema; sin embargo, la autoridad fiscal ha tenido criterios cambiantes frente a dicha problemática.

Sobre el tema, la SASEN ha recibido **82** solicitudes de consultas. En específico, al analizar el tratamiento fiscal del estímulo fiscal previsto en el artículo 16, apartado A, fracción IV de la LIF, la Procuraduría determinó que no debe considerarse como un ingreso acumulable para efectos del ISR al no establecerse así expresamente en la LIF. Más allá del caso en concreto, lo trascendental del criterio es el

señalamiento de que la autoridad fiscal no puede ignorar la Ley y establecer cargas tributarias a los particulares mediante facilidades administrativas.

Al respecto, es importante mencionar que en 2014 las actuaciones de la SASEN lograron que el SAT abrogara el criterio normativo 52/2012/ISR, el cual establecía que los estímulos fiscales eran ingresos acumulables.

“CFDI DE NÓMINA. SU SUSTITUCIÓN DERIVADO DE SU CANCELACIÓN POR UN ERROR EN EL LLENADO, NO DEBE AFECTAR LA DEDUCIBILIDAD DE LOS PAGOS POR CONCEPTO DE NÓMINA.” (28/2018/CTN/CS-SASEN)

La digitalización de los sistemas tributarios ha traído importantes beneficios en la administración y recaudación fiscal; sin embargo, también ha ocasionado incertidumbre a los contribuyentes. En el caso particular, el SAT detectó que los contribuyentes procedían a la cancelación y reexpedición de comprobantes fiscales de manera unilateral para corregir errores de forma, lo cual provocaba incertidumbre a los receptores de los CFDI's respecto de sus deducciones.

Para atender la problemática, la autoridad fiscal gestionó la adición de los párrafos cuarto y quinto al artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y emitió diversas reglas de carácter general para disminuir dicha práctica.

Sin embargo, la solución de la autoridad fiscal ocasionó aún más incertidumbre en los contribuyentes sobre la posibilidad de deducir las operaciones amparadas en los CFDI's reexpedidos en sustitución. Sobre el tema, PRODECON recibió diversas solicitudes de consultas, las cuales fueron resueltas estimando procedente la deducibilidad de las erogaciones amparadas en los CFDI's emitidos en sustitución de otros con errores u omisiones, siempre que las erogaciones que se pretendan deducir por el contribuyente reunieran los requisitos necesarios.

c) Principales logros

La SASEN reporta un aumento del **64%** en el número de solicitudes de consulta respecto del periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2019 en comparación con el mismo período del 2018.

Además, la SASEN ha sostenido un total de **164** criterios sustantivos emitidos y aprobados por el Comité Técnico de Normatividad, lo que la convierte en una verdadera fábrica de criterios que dan claridad a los contribuyentes ante la complejidad de las normas tributarias.

Por otro lado, la SASEN ha obtenido importantes logros en el establecimiento de criterios que han tenido un impacto importante en sectores específicos de la población económicamente activa de nuestro país. Entre estos se encuentran los siguientes:

***“RENTA. SECTOR PRIMARIO. LOS INGRESOS QUE OBTIENE UNA PERSONA FÍSICA POR CONCEPTO DE PENSIÓN NO DEBEN INCIDIR EN EL PORCENTAJE DEL 10% DE INGRESOS CORRESPONDIENTE A OTRAS ACTIVIDADES A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 74 DE LA LISR.”
(16/2017/CTN/CS-SASEN)***

El régimen de actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas o pesqueras (AGAPE), es un sector sensible de la población económicamente activa de México que goza de ciertos beneficios fiscales. En ese sentido, la SASEN interpretó que los ingresos por concepto de pensión que percibe una persona física que tributa en dicho régimen no deben considerarse para efectos de determinar el porcentaje (10%) en relación con los ingresos exclusivos que se requieren para permanecer en dicho régimen.

***“DEDUCCIONES PERSONALES. EL PAGO DE LA PRIMA DEL SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES ES DEDUCIBLE AUN Y CUANDO EL CONTRIBUYENTE NO CUENTE CON EL CFDI QUE LO AMPARE.”
(24/2018/CTN/CS-SASEN)***

Los contribuyentes que tributan en el régimen de sueldos y salarios son considerados uno de los sectores clave para la economía, por lo que deben de gozar de facilidades que les permitan cumplir con sus obligaciones fiscales. Al respecto, la SASEN estimó que una persona física puede deducir la prima de seguro de gastos médicos mayores, aún y cuando no cuente con el CFDI que la ampare, toda vez que este no es un requisito exigible para dicha deducción personal. Lo anterior, siempre que se reúnan los requisitos que prevé el artículo 151, fracciones I y II de la Ley del ISR para tales efectos.

d) Casos delicados o de interés relevante

“RENTA. LA VARIACIÓN EN EL VALOR DE LA INVERSIÓN EN FONDOS DE INVERSIÓN DE CAPITAL REFLEJADA EN MONEDA EXTRANJERA, NO SE CONSIDERA UN INGRESO ACUMULABLE DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 18, FRACCIÓN IV, DE LA LISR.” (2/2019/CTN/CS-SASEN)

La globalización y la sistematización del sistema financiero mundial ha permitido que los contribuyentes mexicanos inviertan con facilidad sus recursos económicos en instrumentos financieros emitidos por entidades extranjeras. Sin embargo, nuestra regulación fiscal no ha tenido la misma evolución, pues no existe un régimen claro sobre el tratamiento fiscal de esas inversiones.

Al respecto, esta Procuraduría fue pionera al establecer un criterio sustantivo innovador (2/2019/CTN/CS-SASEN), en cuanto a que se debe atender a la

naturaleza del instrumento financiero (capital, deuda, mixtos, variable, etc.) para determinar las consecuencias fiscales correspondientes. Es decir, para determinar dichas consecuencias, se debe determinar si la variación del valor del instrumento genera un incremento en el patrimonio del tenedor o, si por el contrario, ello ocurre hasta su enajenación.

***“RENTA. EL REQUISITO DE DEDUCIBILIDAD PREVISTO EN LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 27 DE LA LEY, NO RESULTA APLICABLE A LOS CONTRIBUYENTES QUE REALIZAN SUS PAGOS MEDIANTE UN ESQUEMA DE TESORERÍA CENTRALIZADA, AUN CUANDO EN ÉSTE PARTICIPEN TANTO RESIDENTES EN EL PAÍS COMO EN EL EXTRANJERO.”
(27/2018/CTN/CS-SASEN)***

En congruencia con el principio de simplificación administrativa, el SAT ha dispuesto que tratándose de operaciones en las que el interés del acreedor queda satisfecho mediante cualquier forma de extinción de las obligaciones distintas al pago, no resulta aplicable el requisito que prevé el artículo 27, fracción III de la Ley del ISR, relacionado con la forma en que se deben pagar las erogaciones para que puedan ser deducibles.

En ese sentido, esta Procuraduría a través del criterio sustantivo 27/2018/CTN/CS-SASEN sostuvo que tratándose de contribuyentes que concentren sus operaciones a través del esquema de tesorería centralizada, se tendrá por cumplido el requisito de deducibilidad a que se refiere el artículo en mención cuando dichos pagos se procesen mediante la cancelación de cuentas por cobrar contra cuentas por pagar entre las empresas del grupo, con independencia de que las empresas del grupo sean residentes en el país o en el extranjero.

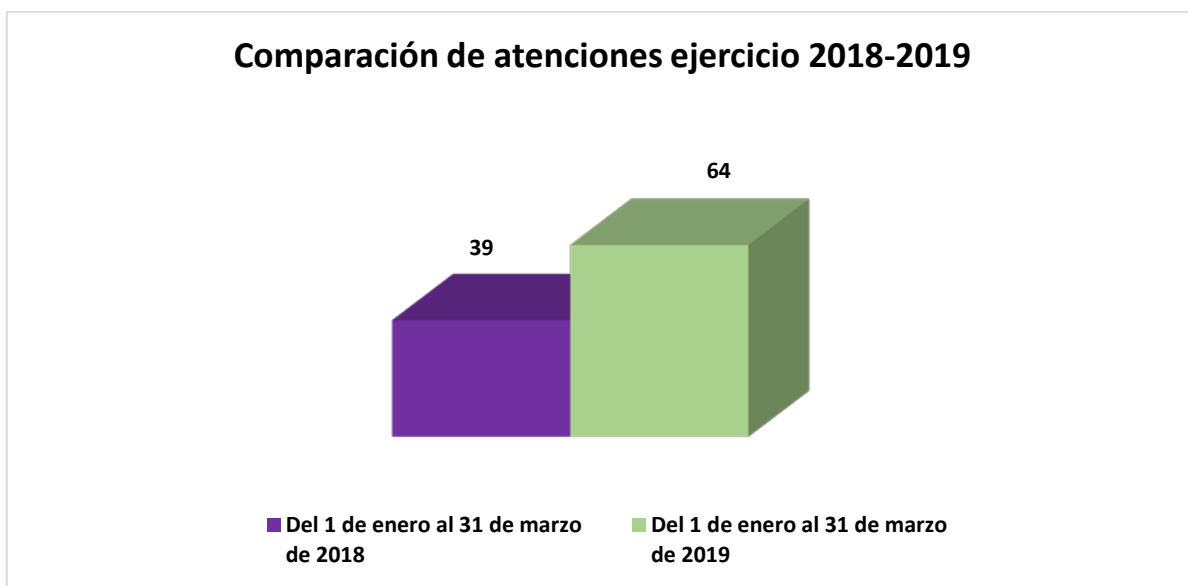
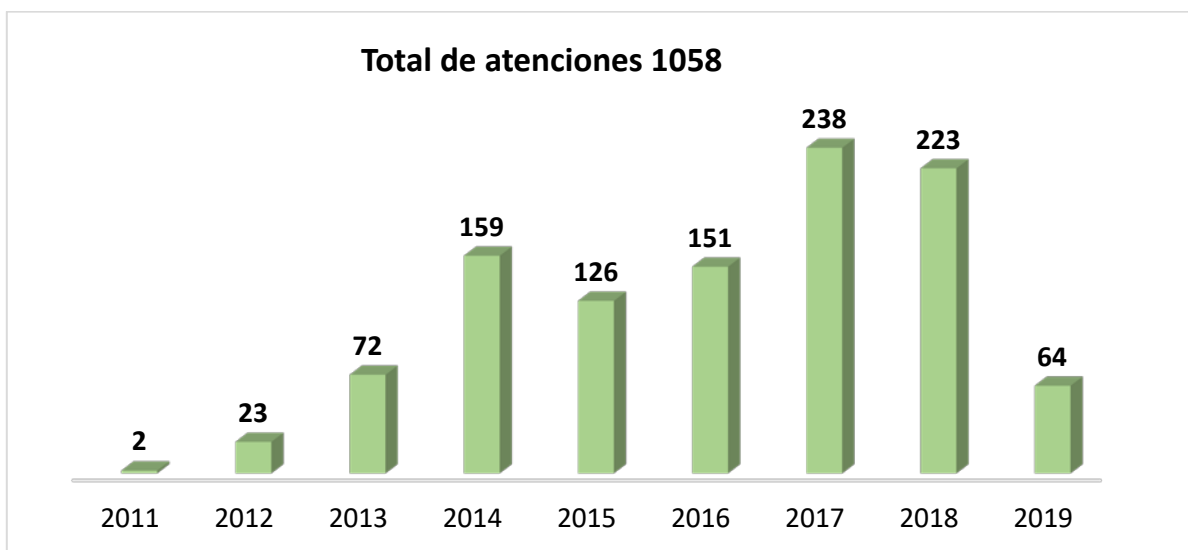
“JUBILACIÓN DECRETADA POR UN TRIBUNAL EXTRANJERO, EXENCIÓN QUE LE RESULTA APLICABLE.” (8/2019/CTN/CS-SASEN)

SASEN recibe constantemente escritos de consultas de personas de nacionalidad extranjera que han establecido su residencia fiscal en México. Por lo general, dichas consultas versan sobre el tratamiento fiscal de los ingresos que perciben estas personas y que provienen del extranjero, lo que obliga a la SASEN a conocer detenidamente los tratados internacionales en materia fiscal respectivos y, en ocasiones, a analizar legislación y documentos extranjeros.

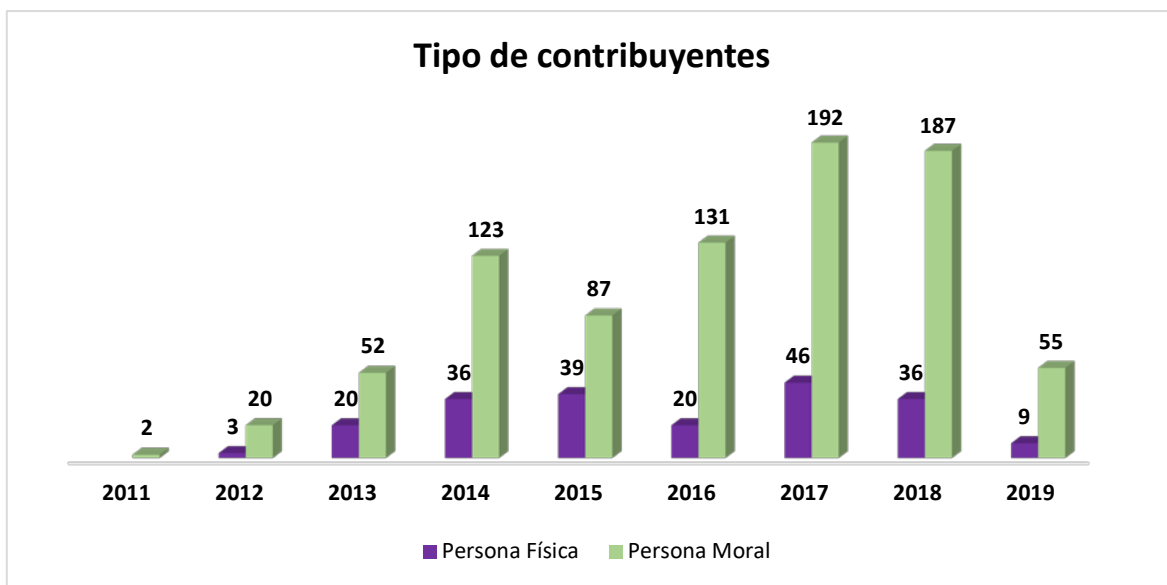
A ese respecto, través del servicio de consulta, la SASEN consideró que la jubilación recibida por una persona de nacionalidad francesa con residencia fiscal en México, mediante un pago único decretado por un tribunal francés como resultado de un juicio laboral, goza de la exención que prevé el artículo 171 del Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, es decir, noventa veces el salario mínimo general del área geográfica del trabajador elevados al año.

ESTADÍSTICAS

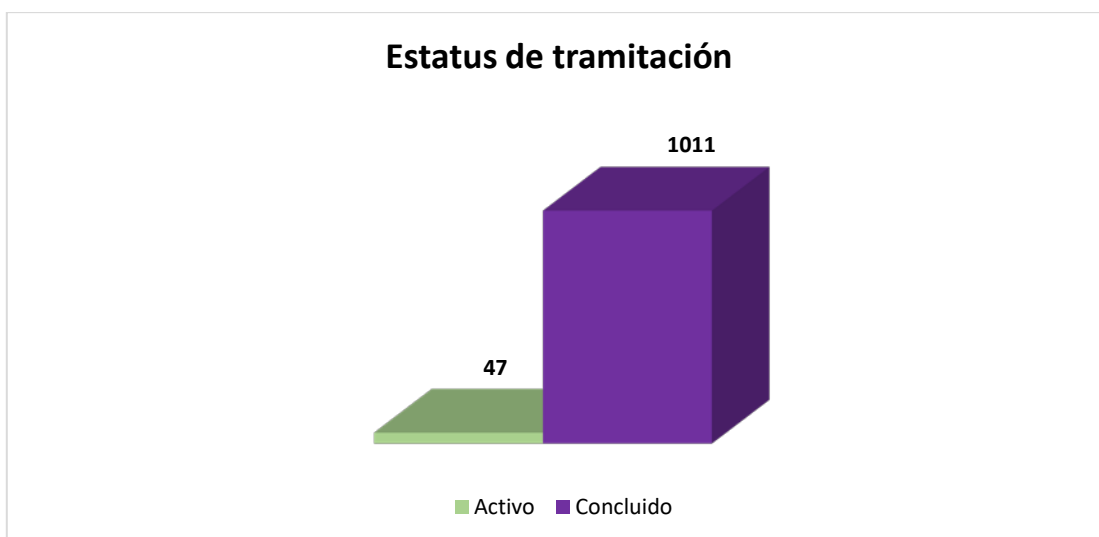
a) Crecimiento anual



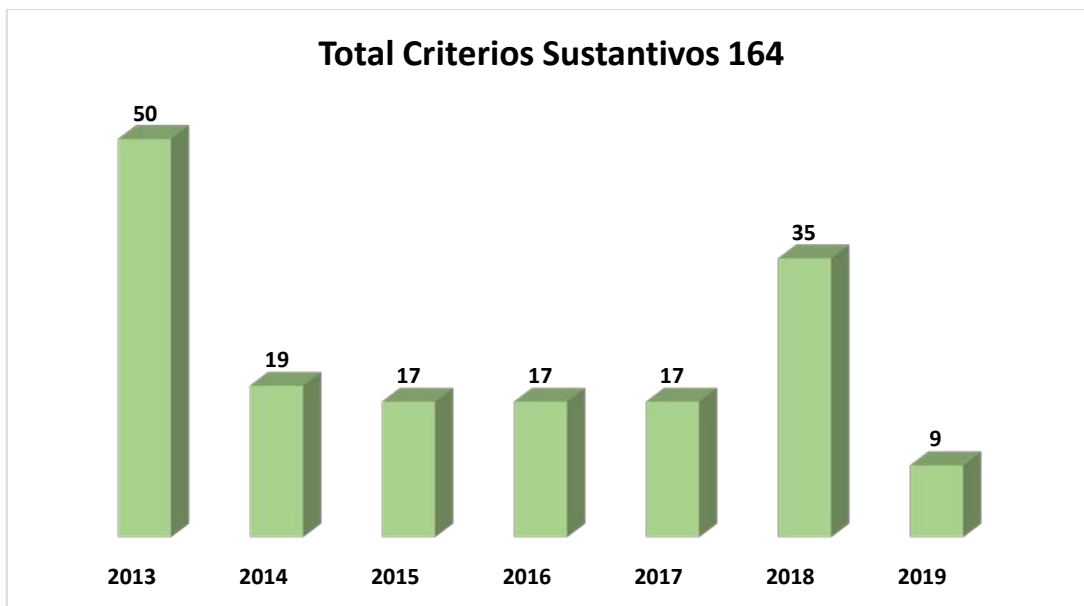
b) Tipo de contribuyentes atendidos



c) Estatus de tramitación



d) Total de criterios



ANÁLISIS SISTÉMICO

Titular: Luis Rodrigo Salinas Olvera

a) Antecedentes

La SASEN también es la encargada de detectar y analizar los problemas sistémicos que derivan de la estructura del sistema tributario y que se traducen 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 éstos.

El inicio de un análisis sistémico puede ser a petición de parte o de oficio. En muchas ocasiones la problemática es detectada a través de las otras atribuciones sustantivas de PRODECON al registrarse un número alto de solicitudes de servicio con el mismo problema. Un análisis sistémico, de ser exitoso, puede prevenir y solucionar una problemática recurrente que perjudica a cientos o miles de contribuyentes, evitando así la inversión de recursos públicos en su atención y reduciendo la carga de trabajo del sistema judicial, contribuyendo a una sana administración tributaria.

Además, genera áreas de oportunidad para la administración tributaria, tan es así que se han modificado y emitido nuevas disposiciones fiscales y reglas administrativas como resultado de los análisis sistémicos, eliminando malas prácticas y contribuyendo a la seguridad jurídica de los contribuyentes.

Adicionalmente, la SASEN tiene encomendada la atribución de convocar y realizar reuniones periódicas y extraordinarias con las autoridades fiscales federales, a las cuales pueden asistir e intervenir los síndicos, representantes de colegios profesionales, sindicatos, cámaras empresariales, sus confederaciones y grupos de

contribuyentes acreditados oportunamente ante la Procuraduría. La finalidad de estas reuniones es la interlocución permanente entre los participantes, a efecto de mejorar y fortalecer las relaciones entre autoridades y contribuyentes, detectar áreas de riesgo y proponer sus posibles soluciones.

b) Casos más frecuentes

Las problemáticas de carácter sistémico que ha identificado la SASEN han sido muy variadas, pues se van presentando conforme va evolucionando el sistema tributario y las actividades económicas de los contribuyentes. Entre las problemáticas más reiteradas se encuentran las relativas a:

- Malas prácticas administrativas desplegadas por las autoridades fiscales al ejercer sus facultades de comprobación o de cobro coactivo;
- La emisión de requerimientos excesivos en los procedimientos de solicitudes de devolución de IVA; y
- La emisión de Reglas de observancia general (RMF y RGCE), Criterios Normativos, Criterios no Vinculativos y Reglas de facilidades administrativas, en las que el SAT excede la facultad que le otorga el artículo 33, fracción I, inciso g) del Código Fiscal de la Federación, al establecer mayores cargas tributarias que las establecidas en las leyes fiscales, transgrediendo así los principios de reserva y subordinación jerárquica.

c) Retos

El reto de la SASEN radica en lograr persuadir a las autoridades fiscales para que acepten la recomendación formulada en cada análisis sistémico. Es muy común que

el SAT no esté de acuerdo con el criterio de la Procuraduría plasmado en un análisis sistémico, por ello, es trascendental mantener una comunicación constante y respetuosa con los funcionarios de la autoridad fiscal, por medio de la celebración de mesas de trabajo para alcanzar los consensos necesarios.

El reto anterior es constante, pues debido a que los temas abordados como problemas sistémicos, por lo general, son altamente técnicos y diferentes entre ellos, la aprobación de cada análisis sistémico acarrea la necesidad de establecer una interlocución constante con las autoridades fiscales.

d) Principales logros

Entre los principales logros obtenidos por la SASEN destacan los siguientes:

ANÁLISIS SISTÉMICO 1/2012. "INDEBIDO RECHAZO DE DEDUCCIONES A EMPRESAS DE LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA"

En el año 2012 se dictaminó la existencia de un problema sistémico derivado de que la autoridad fiscal rechazaba la deducción de los gastos relacionados con la promoción de los productos de prescripción médica.

Lo anterior dio lugar al análisis sistémico 1/2012 y a la emisión del Criterio Sustantivo 28/2013/CTN/SASEN, el cual establece que en el caso específico de las empresas de la industria farmacéutica, debido a que los medicamentos no pueden ser promocionados a través de los medios tradicionales (conforme a la Ley General de Salud) dicha industria tiene que recurrir a métodos poco convencionales para la promoción de sus productos (convenciones médicas), sin que lo anterior se traduzca en que dichos gastos no tengan el carácter de estrictamente indispensables.

El criterio de la Procuraduría fue adoptado por el Poder Judicial de la Federación en la Tesis 18o.A.95 A (10a.) que lleva por rubro ***“ARTÍCULOS PROMOCIONALES. NO PIERDEN ESA CALIDAD POR LA CIRCUNSTANCIA DE QUE LAS EMPRESAS FARMACÉUTICAS LOS DIRIJAN Y ENTREGUEN A UN PÚBLICO CALIFICADO, COMO LO SON LOS MÉDICOS.”***

ANÁLISIS SISTÉMICO 11/2013. “DEVOLUCIONES DE IVA. PRODECON RECOMIENDA AL SAT NO INCURRIR EN PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS LESIVAS”.

Este análisis se elaboró en virtud de que los requerimientos de información y documentación adicional que emitía la autoridad fiscal de conformidad con el artículo 22 del Código Fiscal de la Federación, excedían las facultades que le concede dicho precepto, pues solicitaban al contribuyente que “material y fehacientemente” acreditara la existencia de sus operaciones, es decir, no se limitaban a requerir sobre la materia específica de la devolución.

Al respecto, se logró que el SAT emitiera una Estrategia Normativa de observancia obligatoria para las Administraciones Desconcentradas de Auditoría Fiscal, en la que se establecieron lineamientos para evitar que en los trámites de devolución de IVA se emitan requerimientos de información innecesaria, o bien, que no guarde relación directa o no repercuta en el saldo a favor solicitado.

ANÁLISIS SISTÉMICO 3/2018. “REGULARIZACIÓN DE CONDOMINIOS HABITACIONALES”.

En este análisis sistémico se alertó a la autoridad fiscal de las distintas problemáticas que enfrentan los condominios habitacionales para cumplir con sus obligaciones fiscales. Entre ellas, se abordó la de los condominios que acorde a la

legislación de la entidad en la que se ubican se consideran personas morales y, no obstante ello, no podían inscribirse al RFC por no estar constituidos como una asociación civil, o bien, se encontraban inscritos a un régimen que no les corresponde.

Por lo anterior, mediante la regla 3.1.21 de la RMF para 2018, el SAT otorgó una facilidad administrativa a los condominios habitacionales considerados como personas morales por la legislación de las entidades federativas en las que se ubican, a efecto de que, sin necesidad de constituirse en una asociación civil, se inscriban en el RFC y tributen en el Régimen de Personas Morales con fines no lucrativos, o bien, migren al citado régimen en caso de tributar en uno distinto.

e) Casos delicados o de interés relevante

Algunos de los casos delicados o de interés relevante que se han llevado por la SASEN son los siguientes:

ANÁLISIS SISTÉMICO 14/2016. "SE SUGIERE UNA MEJOR PRÁCTICA PARA LOS CONTRIBUYENTES QUE SON SUSPENDIDOS DEL PADRÓN DE IMPORTADORES".

La importación de mercancías es vital para muchos sectores del país, principalmente para empresas dedicadas a la manufactura de bienes. Por ello, el hecho de que el SAT suspenda del padrón de importadores a contribuyentes de dichos sectores implica paralizar sus operaciones e incluso orillarlos al incumplimiento de obligaciones contractuales que pueden ocasionarles perjuicios económicos y/o comerciales irreparables.

En este sentido, la SASEN tuvo conocimiento de que, cuando el SAT decretaba suspensiones del padrón de importadores, los contribuyentes se enteraban de dicha restricción hasta en tanto intentaran tramitar alguna importación; por lo que se sugirió al SAT, como mejor práctica, dar a conocer mediante buzón tributario dicha suspensión en el momento en que se efectúa, indicando la causal de suspensión en que incurrió el contribuyente. Sugerencia que fue aceptada por la autoridad.

ANÁLISIS SISTÉMICO 1/2019. "RETENCIÓN DEL IVA TRATÁNDOSE DEL RETORNO DE BIENES O MERCANCÍAS AL AMPARO DE PEDIMENTOS V5".

Las reglas 7.3.1. y 7.3.3. de las RGCE para 2018 prevén una ficción jurídica consistente en el retorno virtual de mercancías importadas temporalmente para que puedan ser importadas de manera definitiva a territorio nacional. Sin embargo, la SASEN detectó que, si bien las reglas reconocen dicha ficción jurídica para efectos de la importación definitiva de las mercancías, ello no sucede para considerar que la enajenación de dichas mercancías ocurrió en el extranjero.

Lo anterior ocasiona que el adquirente de la mercancía deba pagar IVA en la importación definitiva de la misma y, al mismo tiempo, retener el IVA respectivo al residente en el extranjero; lo que en opinión de PRODECON, viola los principios de seguridad y certeza jurídica, pues se causa un IVA por virtud de una regla administrativa y no por virtud de la Ley.

ANÁLISIS SISTÉMICO 3/2019. "RECHAZO DE OBRAS DE ARTE COMO PAGO EN ESPECIE DE LOS IMPUESTOS SOBRE LA RENTA Y AL VALOR AGREGADO".

La facilidad del pago en especie del ISR e IVA al que pueden acceder las personas físicas que producen y enajenan obras de arte, es una facilidad que se otorgó

mediante Decreto al tratarse de una actividad que permite enriquecer el acervo cultural de la Nación, lo que además constituye una de las finalidades de la función social y que hace conveniente que el Estado adquiera, conserve y exhiba muestras representativas del arte de nuestro tiempo.

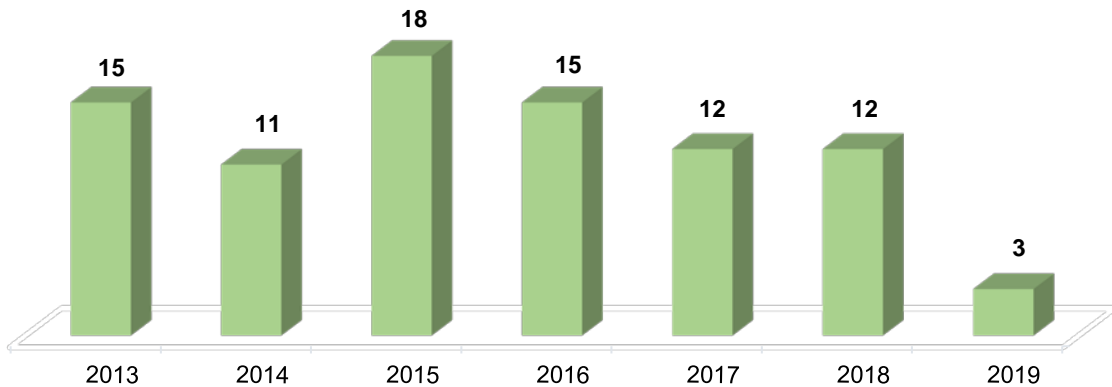
El único requisito para realizar el pago en especie es que las obras con las que se desee realizar el pago sean representativas de la producción del artista, cumpliéndose ello cuando las obras ofrecidas sean similares en tamaño y técnica a las enajenadas por dicho artista en los últimos tres años.

El análisis sistémico se inició debido a que la autoridad fiscal rechaza las obras de arte ofrecidas como pago, argumentando que no revelan preocupaciones que aporten al panorama cultural, que no contribuyen a consolidar un cuerpo sólido que permita a futuras generaciones conocer elementos conceptuales o preocupaciones estilísticas que identifiquen una generación y que no enriquecen a la colección del Estado en cuanto a enriquecer el acervo cultural.

Así, la emisión de este análisis sistémico tiene por objetivo que la autoridad fiscal se apegue a los requisitos del Decreto que estableció el beneficio del pago en especie, el cual únicamente otorga la posibilidad al SAT de negar el pago cuando la obra no sea representativa de la obra del artista. Por lo que resulta ilegal que se niegue el pago con razonamientos ajenos al contenido del Decreto.

ESTADÍSTICAS

Análisis Sistémicos emitidos por año.



PROYECTOS DE INICIATIVAS DE DISPOSICIONES FISCALES Y ADUANERAS ANTE LA COMISIÓN DE HACIENDA DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS

Titular: Luis Rodrigo Salinas Olvera

a) Antecedentes

Esta facultad representa una alternativa para encontrar soluciones de fondo a las problemáticas fiscales que surgen a diario en la práctica y que afectan tanto a los contribuyentes como a la sana administración tributaria. En ocasiones, es necesario modificar la Ley para atacar la problemática desde la raíz.

El estudio, análisis y redacción de las potenciales propuestas legales se lleva a cabo a través de la SASEN, la cual, además, es la encargada de dar seguimiento diario a las actividades de las Cámaras de Diputados y de Senadores a fin de conocer las iniciativas que se presentan, el avance en su proceso legislativo y la discusión de los temas que puedan tener una repercusión tributaria.

La presencia de PRODECON en el Poder Legislativo Federal es fundamental, pues representa a los contribuyentes y contribuye a que la legislación fiscal en México avance hacia el fortalecimiento del Estado de Derecho.

b) Retos

En sus inicios, la Procuraduría debía lograr ser reconocida en el Congreso de la Unión como un organismo especializado en materia fiscal que, además de proteger los derechos de los contribuyentes en el ámbito legislativo, fuera una fuente de propuestas legislativas en materia tributaria ya que su relación con los pagadores

de impuestos y las autoridades fiscales la proveen de la información pragmática necesaria para proponer modificaciones legislativas que contribuyen a la mejora del sistema tributario mexicano en todos sus aspectos.

Actualmente, la función legislativa de la SASEN tiene el importante reto de diseñar y presentar ante el Congreso de la Unión las siguientes reformas en materia tributaria:

- Ampliar la procedencia de los Acuerdos Conclusivos en aquellas auditorías en las cuales ya existe crédito fiscal determinado y que se encuentran controvertidas ante las propias autoridades en recurso administrativo de revocación.
- Otorgar a PRODECON la facultad para presentar Acciones de Inconstitucionalidad y Acciones Colectivas en materia tributaria.
- Que se permita a PRODECON interponer demandas de nulidad en el Juicio de Resolución Exclusiva de Fondo.
- Garantizar que las personas que rentan inmuebles a través de plataformas digitales como Airbnb cumplan con sus obligaciones fiscales.
- En materia del Seguro de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez, no se aplique el descuento correspondiente a aquéllas personas que se han jubilado y ya cuentan con una pensión, pero que continúan o regresan a trabajar.
- Proponer una modificación al artículo 69-B del CFF que genere certeza jurídica a los pagadores de impuestos tanto en las implicaciones sustantivas como procedimentales que derivan de dicho precepto legal.
- Modificar el tratamiento fiscal de las Sociedades por Acciones Simplificadas para hacerlo más benéfico y menos complicado.
- En materia de pagos únicos por jubilaciones y pensiones, actualizar el monto exento que prevé el artículo 171 del Reglamento de la Ley del ISR.

- Exigir la emisión de CFDIs en todo arrendamiento de inmuebles, garantizando el cumplimiento de obligaciones fiscales.

El reto es trabajar en reformas que contribuyan a fortalecer las finanzas públicas teniendo en mente la reforma fiscal que probablemente ocurra a mediados del presente sexenio.

PRODECON considera que, sin afectar a los contribuyentes ni crear nuevos impuestos, hay áreas de oportunidad para fortalecer la recaudación, como es el caso de establecer la obligación de emitir CFDIs como condición de exigibilidad del contrato de arrendamiento de inmuebles, así como garantizar que las personas que arriendan inmuebles a través de plataformas como Airbnb paguen impuestos por los ingresos que obtienen.

Igualmente, se piensa proponer reformas de carácter procedimental para coadyuvar a la certeza jurídica de los contribuyentes como, por ejemplo, al artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación, así como otras propuestas que SASEN pretende plantear al nuevo titular de PRODECON.

La SASEN cuenta con colaboradores especializados en la función legislativa dedicados a la labor que realiza este *Ombudsman* fiscal en el Congreso de la Unión. El reto de la función legislativa de la SASEN es constante, pues además de estar atenta a cualquier Iniciativa que pueda perjudicar los derechos de los contribuyentes, se debe mantener una interlocución constante con los actores legislativos para que la Procuraduría cuente con los apoyos necesarios al momento de presentar una propuesta legislativa.

c) Principales logros

Entre las reformas a las disposiciones fiscales derivadas de propuestas presentadas por la Procuraduría, destacan las siguientes:

Acuerdos Conclusivos. La facultad que, sin duda, ha proyectado la labor de PRODECON a nivel doméstico e internacional son los Acuerdos Conclusivos. La posibilidad de reunir al contribuyente con la autoridad fiscal para encontrar consensos y así solucionar una controversia fiscal surgida en auditoría es única en el mundo. Los pocos países que hoy en día tienen una figura similar ha sido por influencia y apoyo directo de la Procuraduría.

Los Acuerdos Conclusivos nacieron de una propuesta legal presentada por PRODECON al Congreso de la Unión, cuya finalidad era crear el primer medio alternativo de resolución de disputas en México. La idea surge de crear una oportunidad, durante la auditoría, de resolver la controversia desde ese momento.

Así, el 1 de enero de 2014 entraron en vigor los artículos 69-C a 69-H incluidos dentro del Capítulo II del Título III del Código Fiscal de la Federación, en los cuales se regula el procedimiento de Acuerdo Conclusivo.

Juicio de Resolución Exclusiva de Fondo. En la práctica, un alto porcentaje de los recursos de revocación y juicios de nulidad se resuelven por cuestiones de forma y/o procedimiento. Lo cual significa que en la mayoría de los casos no se estudió el problema de fondo y, por lo tanto, no se provee a los contribuyentes de una verdadera justicia fiscal.

Por lo anterior, PRODECON diseñó y propuso el Recurso de Revocación Exclusivo de Fondo y el Juicio de Resolución Exclusiva de Fondo, mediante los cuales únicamente se atiende la sustancia de las controversias fiscales. El juicio y recurso

de fondo son litigios estratégicos que representan una alternativa para aquéllos contribuyentes que verdaderamente tienen los conocimientos técnicos-fiscales suficientes para defender su postura ante los Magistrados, los cuales pueden obviar las formalidades del asunto.

Límite del Plazo para la Prescripción de Créditos Fiscales. Antes de la reforma propuesta por PRODECON el plazo de la prescripción se interrumpía con cada gestión de cobro, por lo que la facultad de cobro coactivo de las autoridades fiscales se podía prolongar de manera indefinida. A fin de evitar esa situación, se propuso reformar el artículo 146 del Código Fiscal de la Federación, para establecer un plazo máximo de diez años para que se configure la prescripción de los créditos fiscales. La reforma propuesta por la SASEN entró en vigor el 1 de enero de 2014.

Invitación de la Autoridad. A fin de que los contribuyentes estén en aptitud de corregir su situación fiscal, ya sea en términos de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, o bien, solicitar la adopción de un Acuerdo Conclusivo, es necesario que éstos conozcan los hechos u omisiones detectados por la autoridad fiscal durante el ejercicio de sus facultades de comprobación que pudieran constituir una infracción a las disposiciones fiscales; ello, antes de que dicha autoridad finalice el procedimiento de que se trate.

Derivado de lo anterior, con la reforma fiscal 2014, se adicionó el quinto párrafo del artículo 42 del Código Fiscal de la Federación, en el que se estableció como obligación de la autoridad dentro de los procedimientos de fiscalización, invitar a sus oficinas a los contribuyentes auditados con la finalidad de darles a conocer los hechos u omisiones que pudieran entrañar incumplimiento a las disposiciones fiscales, debiendo informarles su derecho para solicitar a la PRODECON que los asista de manera presencial cuando acudan a dicha cita.

Deducciones Personales. Como una medida extrafiscal para velar por la salud de los contribuyentes, se propuso una adición al artículo 151 de la Ley del ISR para permitir que los honorarios por servicios profesionales en materia de psicología y nutrición fueran deducibles para las personas físicas, incluyendo los de su cónyuge, la persona con quien viva en concubinato y los de sus ascendientes o descendientes en línea recta. La reforma se encuentra vigente desde el ejercicio fiscal 2017.

d) Casos delicados o de interés relevante

En 2018, con la finalidad de combatir a las “Empresas Fantasma”, que son un grave problema que enfrenta en la actualidad nuestro país, PRODECON puso a consulta pública una propuesta de modificación a la legislación fiscal, la cual concluyó con la elaboración de una Iniciativa de Ley para el Congreso de la Unión.

Si bien la reforma no ha sido formalmente presentada al Congreso, el trabajo de la Procuraduría puso el tema de la evasión fiscal mediante la facturación falsa en el debate nacional. Tan es así, que hoy en día representa un estandarte al combate de la corrupción para el Gobierno de México.

CULTURA CONTRIBUTIVA

Titular: Sergio Rodrigo Macín Oliva

a) Antecedentes

La Cultura Contributiva es el vínculo de confianza entre el contribuyente y la administración tributaria, por lo que resulta trascendental para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la recaudación fiscal. Asimismo, es símbolo del deber fundamental de solidaridad del individuo que vive en sociedad. Por ello, PRODECON se ha constituido como un pilar de la Cultura Contributiva en México, acercándose a los pagadores de impuestos para consolidarse como promotor y defensor permanente de sus derechos y, al mismo tiempo, inculcar valores individuales y colectivos para cimentar la responsabilidad del pago de los impuestos en las actuales y próximas generaciones.

b) Funciones

La Dirección General de Cultura Contributiva (DGCC) se enfoca en la concepción de programas y diseño de herramientas que faciliten el aprendizaje formativo en los estudiantes, profesionistas y el público en general, con el fin de generar una nueva Cultura Contributiva y gestionar su difusión en eventos y espacios públicos.

La promoción de la participación ciudadana en temas fiscales se lleva a cabo a través de la organización de concursos, como el de ensayo para estudiantes y profesionales; y el de dibujo para fomentar la Cultura Contributiva en la educación básica.

Una de las funciones de la DGCC es la investigación y acopio de información fiscal relevante para la creación de contenidos audiovisuales que se programan en redes sociales, medios digitales y artículos en publicaciones como el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración, la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio y la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.

Adicionalmente, dentro de la DGCC se encuentra el Área de Imagen Institucional, encargada de vigilar el buen uso y aplicación del manual de imagen de la Procuraduría; el diseño gráfico de la papelería institucional, material promocional para los foros, eventos y talleres; administración y diseño del Portal Oficial de la Procuraduría, así como la Ventanilla Única. El Área de Imagen Institucional también se encarga de la realización de los gráficos para Intranet y la elaboración de materiales para los diversos medios que la campaña de difusión requiera (desplegados en diarios, insertos en revistas, espectaculares, electrónicos, dovelas, entre otros); diseño editorial (cuadernos de la Procuraduría, memorias de foros, libros) y formación de boletines informativos digitales.

c) Retos

El principal reto del área de Cultura Contributiva ha sido la necesidad de posicionar su imagen institucional y difundir los servicios y resultados en su labor de protección y defensa de los derechos del contribuyente.

También, ante la problemática nacional de la evasión fiscal, la Procuraduría conceptualizó, desarrolló y aplicó acciones para generar en los niños, jóvenes y contribuyentes en general una nueva Cultura Contributiva. El reto permanente de PRODECON es que los contribuyentes se vean a sí mismos como pieza clave en el sostenimiento del Estado para que el pago de los impuestos se aprecie como una debida retribución a los servicios públicos que dicho Estado les provee, así como

un instrumento eficaz para redistribuir la generación de riqueza entre los más desfavorecidos. Este uno de los retos más importantes y ambiciosos de la Procuraduría.

d) Logros

La DGCC ha evitado que la Procuraduría incurra en costos significativos por la contratación externa para cualquier tema de imagen, ilustración, publicidad, diseño, etc. que regularmente son muy onerosos. Esto es de subrayarse ya que en muchos organismos públicos hacen contrataciones para obtener esos servicios. Por ejemplo, el logotipo de PRODECON es de gran calidad visual e icónica y fue manufacturado por la DGCC.

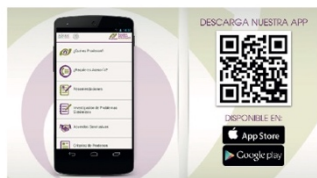
Concepción y diseño del logotipo institucional y manual de imagen.



Para la representación gráfica del logotipo se eligieron elementos derivados de la cultura Mexica, la cual representa la riqueza y diversidad de nuestros antepasados indígenas.

<http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/que-es-prodecon/logo-institucional>

App PRODECON



Con el fin de sumarnos a la estrategia de movilidad e innovación de las necesidades actuales de las sociedades modernas, se creó esta herramienta gratuita y amigable para acercarnos a los pagadores de impuestos y otorgar una vía más de contacto para

que, de manera fácil e intuitiva, el usuario acceda a los servicios e información del Ombudsman fiscal.

<https://itunes.apple.com/mx/app/prodecon/id988948925?mt=8>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.gob.prodeconapp&hl=en>

Día Nacional del Contribuyente y Premio Nacional de Cultura Contributiva



Para reconocer el papel fundamental de los contribuyentes, **PRODECON** coadyuvó en la declaración del 4 de septiembre como Día Nacional del Contribuyente, así como del Premio Nacional de Cultura Contributiva.

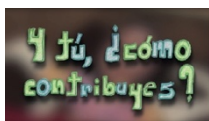
PRODECON.tigo



A fin de dar a conocer el quehacer institucional, se creó el Boletín **PRODECON.tigo** que refleja los resultados más relevantes de la labor que lleva a cabo la Procuraduría, con una difusión masiva a un aproximado de 14 mil personas.

http://www.prodecon.gob.mx/Documentos/boletines_Cultura_contributiva/2019/prodecontigo_febrero2019.pdf

Cortometrajes



Realización de 2 cortometrajes y su exhibición durante el 22º y 23º Festival Internacional de Cine para Niños y no tan Niños ("Y tú ¿Cómo contribuyes?" y "Emilio, el preguntón"), y su programación en diversas cadenas de televisión de la República Mexicana.

<https://www.youtube.com/watch?v=NLZn2LUqQmM>

https://www.youtube.com/watch?v=1sN7_pfe6Lg

Exposición museográfica de Cultura Contributiva en el METRO.



Derivado de la colaboración con el Sistema de Transporte Colectivo, se otorgó un espacio destinado a la exposición temporal de 28 mamparas para difundir la Cultura Contributiva, se realizó entre septiembre y octubre de 2016 en el pasillo de transbordo de la estación Ermita, con una afluencia aproximada de 5,853,753 personas.

Foros



Diseño de imagen y participación en los foros nacionales con el objeto de crear espacios de análisis y reflexión sobre temas de actualidad en materia fiscal y de protección de los derechos de los contribuyentes, con asistencia promedio de 300 personas por foro.

Carta para la Protección y Defensa de los Derechos del Contribuyente



Un resultado significativo de los foros fue la "Manifestación de Intención para la Protección y Defensa de los Derechos del Contribuyente", que suscribieron las defensoras de Colombia y México, donde plasmaron su disposición para sumar esfuerzos por una causa común en favor de los contribuyentes, sus derechos y el fomento de la Cultura Contributiva.

Publicaciones



Se han publicado materiales de estudio y consulta, como los “Cuadernos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente”, “Cultura Contributiva en 12” (18 números) y “Lo que todo contribuyente debe saber”, además de las memorias de los diversos foros organizados por la Institución. Todos fueron

publicados en versión impresa y digital.

<http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/cc/publicaciones>

Libros



Entre el diseño editorial podríamos destacar 3 libros:

- “Cultura Contributiva en América Latina”, con la colaboración de Argentina, Brasil, Bolivia, Ecuador, Guatemala y Venezuela.
 - “Taxpayer’s rights in a transparent and global Society”, libro en inglés escrito por la Procuradora Diana Bernal Ladrón de Guevara.
 - “101 Historias de terror vividas por contribuyentes en México” que fue una obra colectiva escrita por los colaboradores de PRODECON, del cual los ingresos obtenidos se van íntegros a la Fundación Michou y Mau.
- Los libros fueron publicados en versión impresa y digital.

<http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/cc/publicaciones#libros>

Kiosco Interactivo



Con el objeto de acercar las publicaciones de **PRODECON** al público en general, se diseñó el proyecto "Kiosco Interactivo", el cual alberga todas las publicaciones realizadas hasta el momento, además de otros materiales de consulta elaborados por esta dirección.

<http://www.prodecon.gob.mx/qobmx/biblioteca/>

Audiovisuales



Con la finalidad de adaptarnos a las necesidades de las nuevas generaciones, se ha optado por los medios digitales. La DGCC creó los conceptos "¿Sabías que?", "Criterios PRODECON" y "Datos Q-riosos", publicados en redes sociales institucionales con miles de reproducciones.

Criterios PRODECON: <https://www.facebook.com/ProdeconOficial/videos/1812623408802393/>

¿Sabías que...?: <https://www.facebook.com/ProdeconOficial/videos/1778009805597087/>

Datos Q-riosos: <https://www.facebook.com/ProdeconOficial/videos/1889893487742051/>

PRODECON Peques y Jóvenes



Para inculcar el aprendizaje de la Cultura Contributiva en la etapa escolar básica, media y superior, se crearon los conceptos "**PRODECON Peques**" y "**PRODECON Jóvenes**", herramientas lúdico-educativas cuyos materiales se proporcionan gratuitamente en los diversos foros públicos y talleres impartidos en escuelas y universidades del país.

<http://www.prodecon.gob.mx/qobmx/peques/>

Colaboraciones



La introducción de un apartado sobre **PRODECON** en la “Guía de estudio para la asignatura Formación e información tributaria” editada por el SAT y en el libro “Medios Electrónicos en Materia Fiscal” editado por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

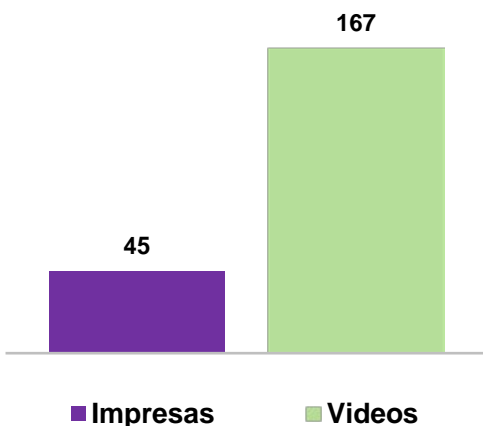
e) Proyectos 2019

Con la finalidad de continuar con el fortalecimiento y difusión de la cultura contributiva en México, la DGCC está trabajando en las siguientes acciones para 2019:

- Feria del Libro de Tijuana
- Feria Internacional del Libro de Guadalajara
- Premio Nacional de Cultura Contributiva
- Semana Nacional de Educación Financiera
- Concurso Nacional de Videominuto
- Incursión a la Red de Educación Fiscal
- Feria Nacional del Libro Jurídico del Poder Judicial de la Federación
- Campus Party (Convención en la que se tratan temas de innovación y tecnologías, a la que asisten miles de jóvenes)
- Negociación con otras escuelas de educación básica, media y universidades.

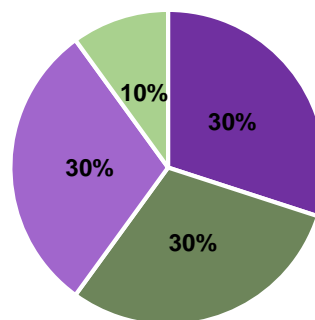
ESTADÍSTICAS

Publicaciones
2011-2019



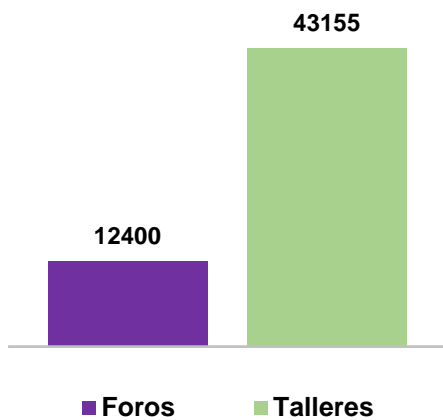
*El video "¡Cuidado! Comprar facturas es un delito" cuenta con un total de 9,871 visualizaciones, siendo el más visto hasta la fecha.

Público atendido
2011-2019

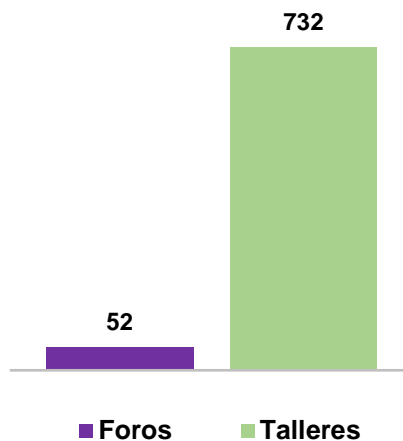


- Educación Básica
- Educación Media y Superior
- Personas Físicas
- Personas Morales

Asistentes a eventos
2011-2019



Eventos
2011-2019



*Los talleres se imparten tanto en foros públicos como en instituciones educativas.

RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES

Titular: Luis Rodrigo Salinas Olvera

a) Antecedentes

A través de las relaciones institucionales, PRODECON estrecha lazos con las autoridades de los tres órdenes de gobierno, instituciones educativas y organismos del sector privado nacional e internacional, con el firme propósito de impulsar y fomentar la cultura contributiva, así como promover los servicios, criterios y objetivos de la Procuraduría dentro de los ámbitos público y privado.

La actividad primordial del área Relaciones Institucionales son las acciones de vinculación con todos los actores que tienen una injerencia en la relación jurídico-tributaria en México y a nivel internacional. La vinculación que se ha desarrollado, por ejemplo, con el Congreso de la Unión, ha sido clave para alcanzar consensos y la aprobación de las múltiples reformas fiscales que ha propuesto la Procuraduría a lo largo de los años.

En el ámbito académico y profesional, las relaciones con las cámaras de comercio, con los colegios de abogados y de contadores, entre otras organizaciones profesionales, ha propiciado que PRODECON sea un recurrente invitado a foros para presentar y discutir temas fiscales. La frecuencia de las invitaciones derivó en la organización y celebración de desayunos mensuales presididos por el titular de la SASEN, a los cuales asisten los presidentes y coordinadores de dichas organizaciones para abordar temas actuales en materia fiscal.

En el área internacional, la exitosa vinculación desarrollada, bajo la coordinación y supervisión de la Subprocuraduría General, logró que actualmente PRODECON se encuentre trabajando en importantes proyectos con la Organización de las Naciones Unidas, con el Banco Mundial, con el Gobierno Chileno, con el Gobierno Polaco, con el *Taxpayer Advocate Service* de EUA y con el *International Bureau of Fiscal Documentation* de los Países Bajos.

Todo lo anterior se ha logrado a través de la organización, logística, coordinación y promoción de conferencias, foros, eventos, talleres, stands informativos, publicaciones y reuniones de trabajo, así como con la celebración de convenios y la creación de un registro de síndicos y grupos de contribuyentes organizados.

b) Retos

Si bien PRODECON ha tenido un crecimiento exponencial desde su creación con más de un 8,700% de atenciones, los retos para la difusión de la labor de la Procuraduría como *Ombudsman* fiscal y de los servicios que presta en materia de solución de disputas, nunca acaba.

Además, es fundamental mantener las relaciones existentes con los actores gubernamentales, privados y académicos; pero es aún más importante crear y consolidar nuevas relaciones que permitan a la Procuraduría tener los canales de comunicación necesarios para alcanzar sus objetivos legales e institucionales.

Por lo anterior, la SASEN debe:

- Idear, coordinar y organizar foros exitosos que ubiquen a la Procuraduría en el centro del debate tributario a nivel doméstico e internacional.

- Esforzarse en mantener y crear nuevos vínculos institucionales que deriven en un incremento de servicios, especialmente para las Delegaciones.
- Lograr que PRODECON sea un actor primordial en la reforma fiscal por venir, garantizando un lugar en la conferencias y foros sustanciales.
- Consolidar la proyección de PRODECON a nivel internacional, incrementado los trabajos con organizaciones internacionales y gobiernos extranjeros.

c) Principales logros

Coordinación y logística de foros. Se han organizado, coordinado y encargado de la logística de **52** foros nacionales con el objeto de crear espacios de análisis y reflexión sobre temas de actualidad en materia fiscal y de protección de los derechos de contribuyentes. Destacan los siguientes:

- “La mujer emprendedora y el nuevo Régimen de Incorporación Fiscal”. (Ciudad de México, el 27 de marzo de 2014, con 300 asistentes aproximadamente.)
- “Coloquio sobre el alcance de la sentencia de la 1a Sala de la SCJN con relación a los artículos 69-B del CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN” (Ciudad de México, el 14 de junio de 2018, con 150 asistentes aproximadamente.)
- “Corrupción Empresas Fantasma: Propuesta legal para su combate eficaz” (Cámara de Diputados, el 26 de septiembre de 2018, con 70 asistentes aproximadamente, con la presencia de Alfonso Ramírez Cuéllar, Diputado Federal de la LXIV Legislatura, Martha Olivia García Vidaña, Diputada Federal LXIV Legislatura, la Lic. Diana Bernal Ladrón de Guevara, Procuradora de la Defensa del Contribuyente y destacados fiscalistas.)

- Foro Internacional “La Defensa de los Contribuyentes: Experiencias y desafíos en el continente americano”, (Ciudad de México, el 20 de noviembre de 2014, con 300 asistentes aproximadamente, contó con la asistencia de las defensoras de Colombia, Perú y Estados Unidos, así como representación de la OCDE).
- Presentación del libro “Liquidación Final”, del escritor Petros Márkaris, (Ciudad de México, el 20 de noviembre de 2014, con 280 asistentes aproximadamente, se contó con la presencia del Lic. Aristóteles Núñez Sánchez, Ex Jefe del Servicio de Administración Tributaria y del Sr. Francisco Martín Moreno, escritor, historiador y tributarista).

Celebración de convenios y acciones de vinculación. Con el objetivo de generar acciones para difundir y facilitar el acceso a los servicios de la Procuraduría y fortalecer las relaciones con influyentes actores dentro de los sectores gubernamentales, económicos, académicos y profesionales, se han celebrado **36** convenios de colaboración, realizado **137** acciones de vinculación y se han establecido canales de comunicación con **17** embajadas. Esto permite y garantiza que PRODECON se posicione como el interlocutor primordial con las autoridades fiscales.

Las anteriores acciones se han realizado con las siguientes entidades, entre otras:

- Colegio de Contadores Públicos de México
- Consejo Coordinador Empresarial
- Instituto Tecnológico Autónomo de México
- Cámara Nacional del Autotransporte de Carga
- Universidad Nacional Autónoma de México
- Cámara Española de Comercio
- American Chamber of Commerce

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe
- Cámara Nacional de la Industria de Transformación
- Embajada de Francia.
- Embajada de España.
- Embajada de Alemania.

d) Casos de interés

Proyección internacional. La exitosa vinculación realizada, bajo la coordinación de la Subprocuraduría General, ha posicionado a PRODECON como un influyente actor a nivel internacional.

Los trabajos con el Gobierno Chileno, con el Gobierno Polaco, con el *Taxpayer Advocate Service* de EUA y con el *International Bureau of Fiscal Documentation* de los Países Bajos, han traído importantes logros para PRODECON. Con el Banco Mundial, por ejemplo, se colaboró en una investigación titulada “Organismos de Defensoría del Contribuyente en América Latina: experiencias y oportunidades” donde la experiencia mexicana, a través de PRODECON, fue reconocida como la mejor práctica en la defensa de los derechos de los contribuyentes.

De manera especial, la relación con la Organización de las Naciones Unidas ha sido sumamente fructífera para la Procuraduría. En enero de 2018, el área de Relaciones Institucionales organizó, coordinó y gestionó la primera reunión en México del Subcomité de Resolución de Disputas y Mecanismos para Evitarlas, lo cual implicó la visita de importantes personalidades en el ámbito fiscal internacional de más de **16 diferentes países.**

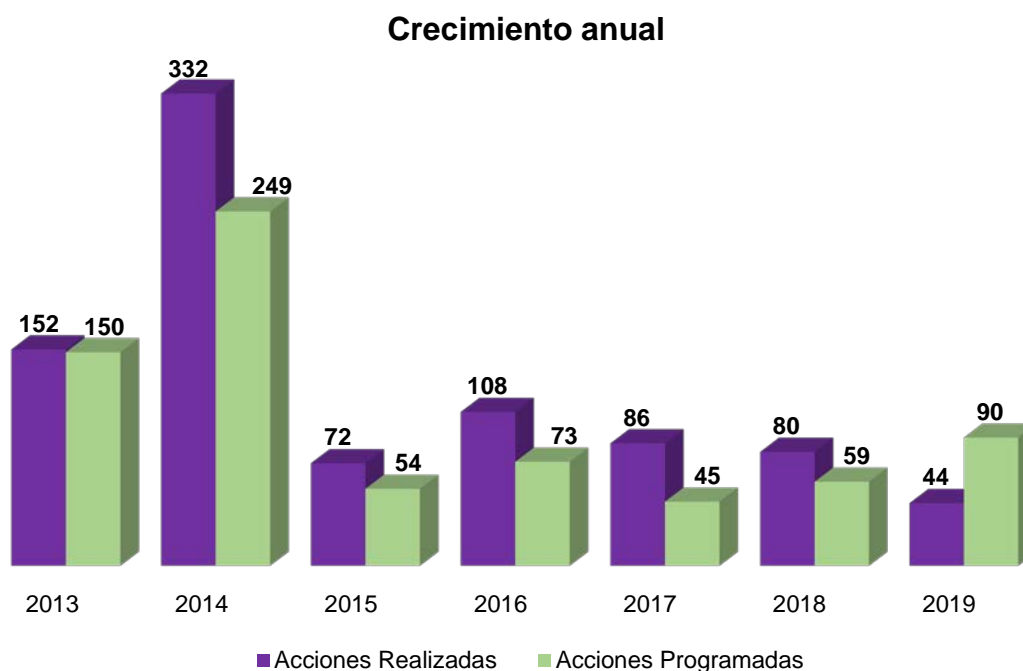
Las relaciones internacionales de la Procuraduría crecieron a tal grado que, a principios del 2018, fue necesaria la creación de una Dirección General de Asuntos

Internacionales (DGAI) para atender todos los temas internacionales sustantivos de la Procuraduría. Además, la DGAI actúa como observador en la elaboración del Manual de Resolución de Disputas de la Organización de las Naciones Unidas que será publicado en el año 2021 y donde se resalta la labor de la Procuraduría.

La DGAI ha resultado clave en los temas sustantivos de la Procuraduría, pues la complejidad de los asuntos que presentan los contribuyentes, en su mayoría, contienen un componente internacional.

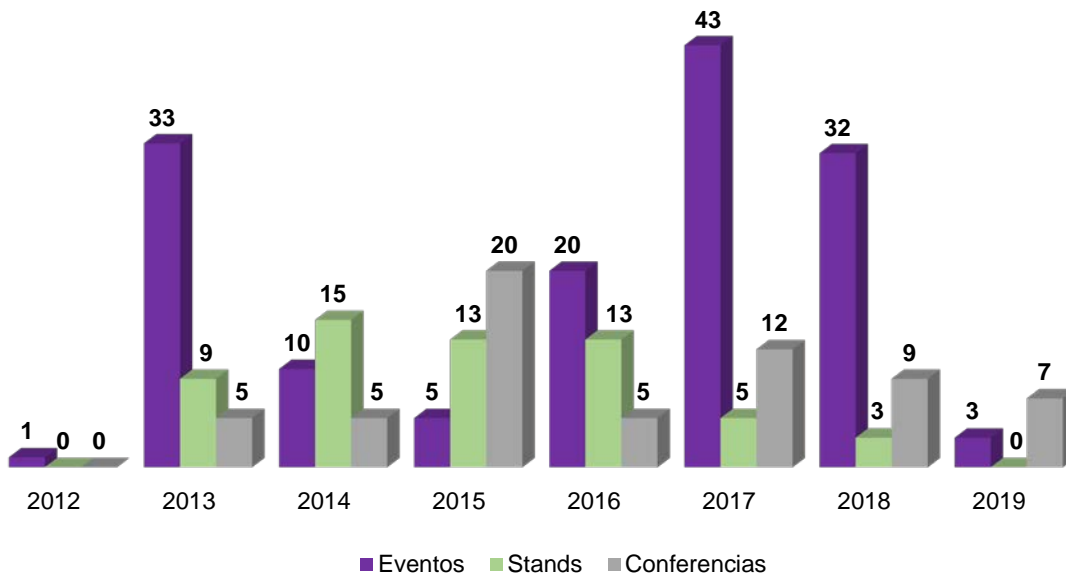
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento anual

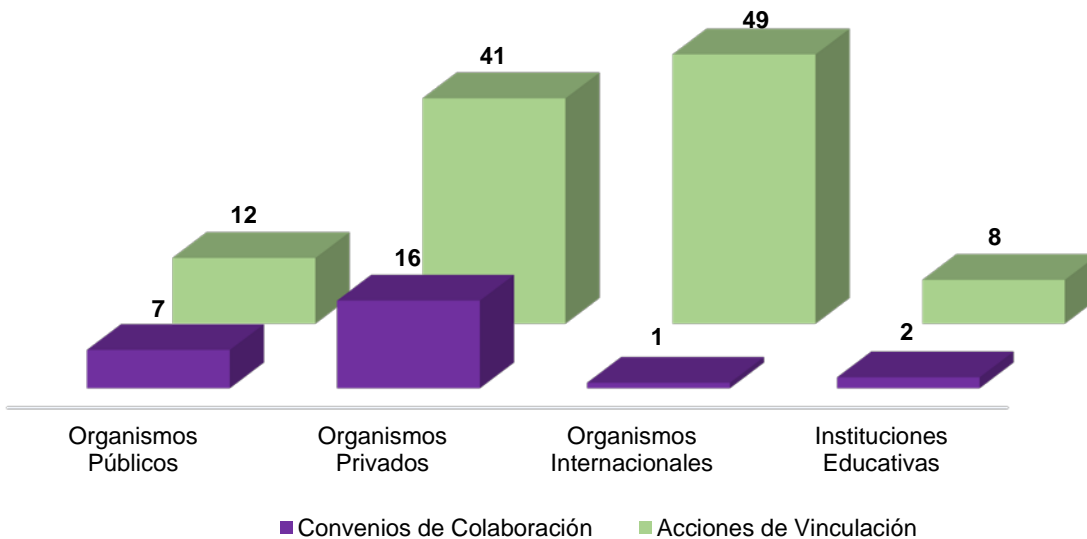


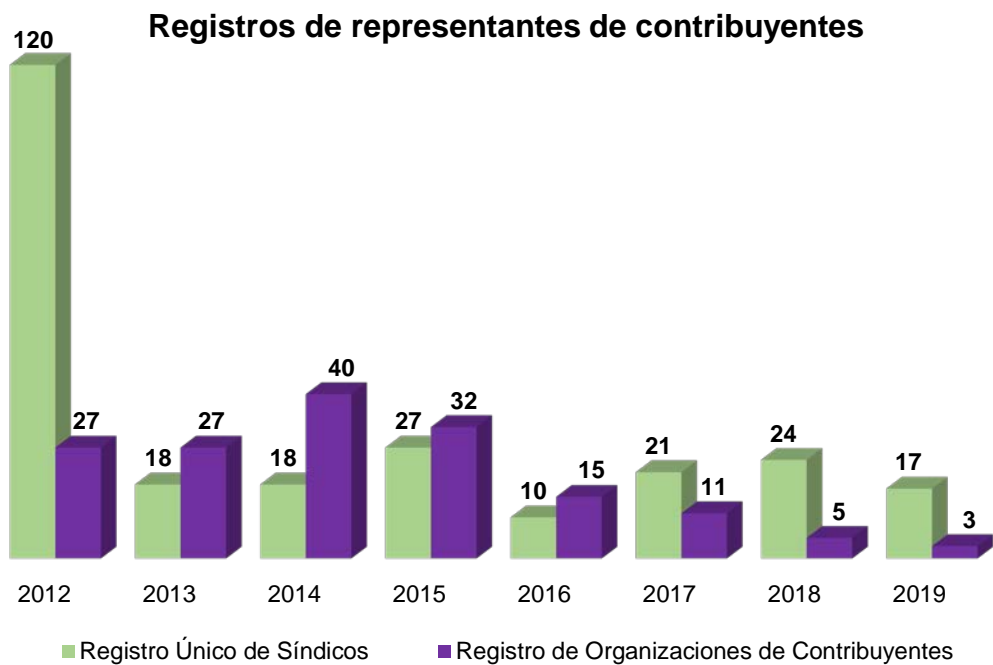
b) Actividades de vinculación

Actividades de vinculación



Acciones de vinculación por sector





DELEGACIÓN AGUASCALIENTES

Titular: Pamela Yadira Cuevas Mendoza

a) Antecedentes.

Aguascalientes es el tercer Estado con menos extensión territorial del país, con el 0.3% de la superficie de total del territorio mexicano, se divide en 11 municipios. El número aproximado de contribuyentes es de ochocientos treinta y nueve mil cuatrocientos cincuenta (839,450) por lo que se encuentra en la posición número 26 respecto del ranking de contribuyentes registrados a nivel nacional.

Los principales sectores económicos desarrollados en la región son el secundario y terciario, lo que significó que, de enero a septiembre de 2015 la entidad atrajera una Inversión Extranjera Directa (IED) de 401 mdd, ello representó el 1.9% del total nacional, por lo que no obstante de ser un Estado pequeño ello no le impide ocupar el lugar dieciocho respecto de la importancia recaudatoria de contribuciones a nivel federal.

Ante tal actividad económica en el Estado, la Delegación Aguascalientes inició operaciones el 29 de noviembre de 2013, por lo que a la fecha se han prestado más de 23,175 atenciones, teniendo como efecto que la cobertura de los servicios en comparación con el registro de contribuyentes en la entidad, la coloque en el lugar número 7 de mayor nivel de prestación de servicios, lo que implica que la cobertura de mercado es privilegiada.

La ubicación territorial del Estado (al centro del país) ha permitido un posicionamiento benéfico para la atención a los contribuyentes de la iniciativa

privada, así como de los tres niveles de gobierno, por lo que derivado de la inserción de PRODECON en Aguascalientes, los primeros pagadores de impuestos en atenderse fueron atraídos mediante diversos grupos de sectores organizados, como el Consejo Coordinador de Pequeñas y Medianas Empresas, COPARMEX, el Consejo Coordinador Empresarial, etc.

Es importante resaltar que antes de la apertura de las oficinas, los contribuyentes hidrocálidos eran atendidos a través de la Delegación Regional Norte-Centro II, ubicada en la Ciudad de Zacatecas. No obstante Aguascalientes es un estado tradicionalista, por lo que a pesar de que parte de los servicios tramitados en la Delegación Zacatecas también eran realizados vía telefónica y/o electrónica, los contribuyentes preferían la atención y la interacción personal con los asesores, por lo que al inaugurarse la Delegación Aguascalientes, el recibimiento de los pagadores de impuestos fue grato, tal dato es sostenible pues inclusive el 99% de las atenciones que se han prestado en la delegación son presenciales.

Asimismo, la inserción de PRODECON en Aguascalientes marcó un antes y un después en la defensa fiscal, ya que, al ser una entidad federativa pequeña, el grupo de profesionales en la materia era selecto, por lo que la posibilidad de acceder a un abogado fiscalista para los contribuyentes con ingresos pequeños o moderados era costosa.

Por otra parte, la interacción de PRODECON como mediador ante las autoridades fiscales facilitó un camino expedito entre los contribuyentes y aquéllas, pues el recibimiento por parte de las autoridades coordinadas fue alentador, lo que trajo como consecuencia que inclusive los asesores fiscales privados de los contribuyentes encontraran en PRODECON Aguascalientes un aliado e interlocutor. Lo anterior, trae a colación los casos de las quejas - en los primeros seis meses de la Delegación en las que 8 de cada 10 casos fueron cerrados favorablemente

(estadística que se ha sostenido en estos cinco años), de las cuales por poner un ejemplo se encuentra la queja (00019-AGS-QR-7-2013) de una cremería muy famosa en el Estado, la cual se inició con la intención de que la autoridad justificara los requerimientos excesivos notificados en un trámite de devolución de IVA de más de un millón de pesos. En este caso la interlocución de PRODECON fue medular pues el resultado en la devolución fue el esperado.

b) Casos más frecuentes.

El 91% de los contribuyentes atendidos, son personas físicas, por lo que entre los casos con mayor frecuencia en esta oficina están relacionados con inconsistencias en el RFC (45%). devoluciones de saldos a favor (35%) y asesorías en el cumplimiento de obligaciones fiscales (4%).

Respecto de las personas morales, aunque el porcentaje de atención es menor, ello no impidió que se haya logrado salvaguardar a la fecha una cuantía aproximada de \$1,803,658,862.00 ya que derivado de negativas de saldos a favor y ejecución de actos de cobro cuyas problemáticas son las más frecuentes en este tipo de contribuyentes, PRODECON ha investigado y vigilado que se respeten irrestrictamente los derechos de los contribuyentes, con el fin de que su patrimonio no sea vulnerado y en su caso restituido.

En el área de Representación legal, la efectividad de los servicios ha sido uno de los mayores logros pues 7 de cada 10 casos es cerrado de manera favorable, lo que implica que la defensa judicial patrocinada por PRODECON a favor de los pagadores de impuestos haya marcado un *statu quo* en la entidad.

c) Retos históricos y actuales.

Al inicio de la Delegación Aguascalientes, un reto importante fue la difusión de los servicios con el fin de que los contribuyentes se acercasen a las oficinas y establecieran un lazo de confianza con el objeto de compartirnos las problemáticas que en ese momento se les presentaban.

En esas fechas, los contribuyentes se enfrentaban a una serie de problemáticas (algunas ya presentes en años anteriores) como cartas invitación, multas, devoluciones de impuestos, constancias de retenciones, etc., y otros derivados de la reforma fiscal del 2014, como la transición del Régimen de Pequeños Contribuyentes al Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) y la inclusión de otro tipo de contribuyentes no considerados inicialmente en ese régimen.

El principal reto sigue siendo la retroalimentación y negociación a través de los Medios Alternativos de Solución de Controversias, como el procedimiento de Queja y de Acuerdos Conclusivos para lograr que el SAT a nivel local respete y restituya los derechos de los contribuyentes en los procedimientos de recaudación.

d) Principales logros.

Como consecuencia de los sectores económicos que se desarrollan en el Estado, los cuales consisten en agricultura y ganadería (en menor proporción) industria manufacturera, textil, tecnológica, comercio y turismo, en estos más de 5 años se han firmado casi diez convenios de colaboración, posicionando a la delegación en el ámbito empresarial, profesional y académico.

Derivado de la intervención de esta Procuraduría en el primer año de creación de las oficinas se atendieron a más de tres mil contribuyentes (cifra que ha ido

incrementando cada año) y se captó la atención de empresas de reclutamiento de personal para incorporar a la economía activa del Estado a personas físicas que requerían asesoría para conocer su situación fiscal y darse de alta en el padrón, por lo que la Delegación logró apoyar a miles de asalariados en la inscripción del RFC, obtención de constancias de retención y solicitudes de devolución.

Actualmente, la frecuencia de los contribuyentes con los fines arriba descritos es significativa, pues el promedio diario de asesorías con esa naturaleza es de 12 por cada 27 asuntos ingresados, lo que implica un movimiento importante y habitual en el área de atención a contribuyentes.

Aunque cabe destacar que la primera impresión de la autoridad hacendaria, en el camino de PRODECON para apoyar a los contribuyentes en la obtención de las constancias de retención y corrección de los datos, no fue la mejor, ya que existió una resistencia por parte del SAT y del INFONAVIT, en el sentido de pretender que los pagadores de impuestos realizaran una petición formal bajo ciertos parámetros que alargaban los trámites, y en algunos casos las declaraciones y solicitudes de devolución.

Afortunadamente, apostando al diálogo y a la buena fe de las partes, las autoridades locales reconsideraron su postura y se logró que, mediante el procedimiento de queja en plazos máximos de tres días hábiles, el contribuyente obtuviera sus constancias y/o la corrección de sus datos para realizar los trámites que necesitaran.

e) Casos delicados o de interés relevante por algún motivo.

- Se trata de una señora de la tercera edad quien dio de alta un estanquillo con un par de máquinas de videojuegos, sin embargo, debido a una errónea

calificación de la Secretaría de Finanzas del Estado, se le actualizó en el régimen empresarial con la obligación de declarar y pagar IEPS, por lo que derivado del procedimiento de queja se logró aclarar la situación de la contribuyente, lo que implicó que se generara un precedente para los siguientes casos de aclaración que se reportaron con una situación similar relacionada con la disminución de obligaciones.

- Se trata de una serie de quejas, en las que el acto reclamado fue la cancelación del Certificado de Sello Digital (CSD) de los contribuyentes, con fundamento en lo establecido por los artículos 17-H, primer párrafo, fracción X, inciso d) y 81, fracción II del CFF en virtud de que la Administración Desconcentrada de Recaudación de Aguascalientes "1" del SAT, consideró que los contribuyentes manifestaron en las DIOT información incorrecta o con errores, ya que en las mismas se dieron efectos fiscales a comprobantes emitidos por proveedores publicados para efectos del artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación.

No obstante, se considera que la facultad para verificar el contenido de las declaraciones corresponde en todo caso a las Unidades Administrativas de Auditoría Fiscal del SAT, en ejercicio de sus facultades de comprobación, e inclusive estas últimas autoridades no pueden cancelar los CSD's de los contribuyentes bajo esos parámetros, situación que ya se analizó por esta Procuraduría, además de que las repercusiones para los contribuyentes son graves, pues ante la contingencia de tener cancelados sus CSD's y para efectos de generar nuevamente su CSD y continuar con su operación, los pagadores de impuestos en algunos casos presentan las declaraciones complementarias con todas las consecuencias fiscales respectivas como lo

es el incremento en el monto de ISR a pagar, y desde luego la modificación del coeficiente de utilidad del ejercicio que corresponda.

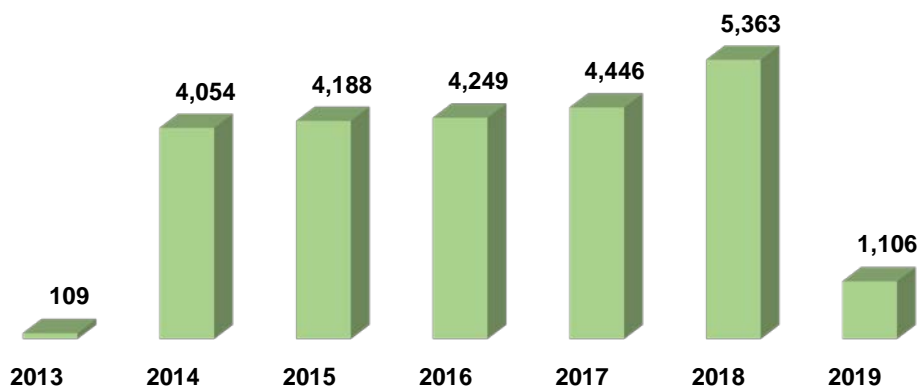
Ante las actuaciones de la ADR de Aguascalientes "1" del SAT, se advierte que dicha autoridad está recaudando inclusive sin existir crédito fiscal exigible que derive de alguna legítima facultad de comprobación de la autoridad fiscalizadora, y además sin darle la oportunidad a los contribuyentes de acreditar materialidad y/o manifestar lo que a su derecho convenga en su calidad de "EDO", pues se está condicionando a los contribuyentes a presentar declaraciones complementarias, "corrigiéndose", como condicionante para levantar sus CSD. Cabe aclarar que, pese a que estos contribuyentes se encuentran en su calidad de EDO, a la fecha nos les ha sido notificado carta invitación o documento que les solicite información alguna al haber realizado operaciones con los EFOS publicados en el listado definitivo.

Cabe destacar que esta serie de quejas, son un reflejo de la realidad que actualmente la entidad federativa está viviendo respecto de la fiscalización y recaudación de los impuestos federales, ya que la Administración Desconcentrada de Recaudación de Aguascalientes "1" del SAT, está ejerciendo prácticas notoriamente agresivas que vulneran los procedimientos establecidos en la regulación fiscal, lo que conlleva que los contribuyentes sean afectados en la cancelación de sus CSD's, la inmovilización de sus cuentas bancarias y en el embargo de su patrimonio, por lo que es de importancia continuar trabajando en la sensibilización de ciertas prácticas indebidas por parte de la autoridad fiscalizadora y recaudadora que en ocasiones pondera la recaudación, por encima de los derechos de los contribuyentes.

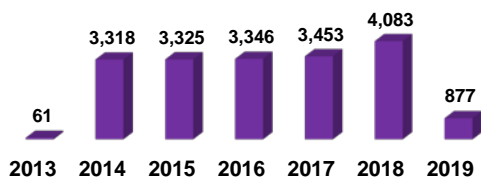
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

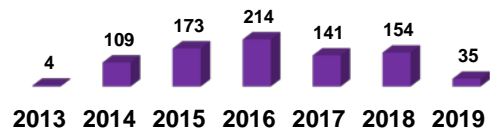
Total de atenciones



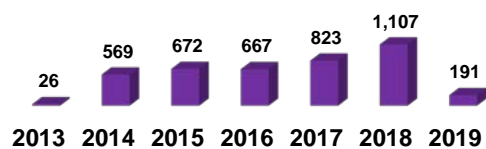
Asesoría



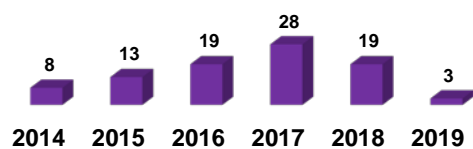
Representación Legal



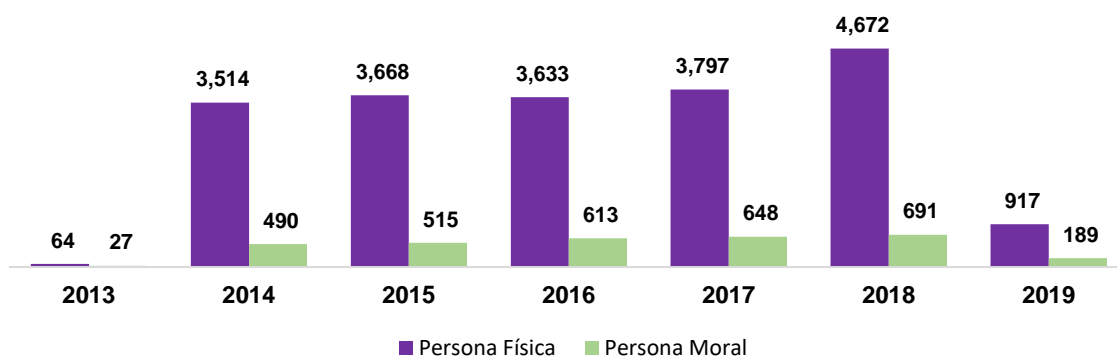
Quejas y Reclamaciones



Acuerdos Conclusivos



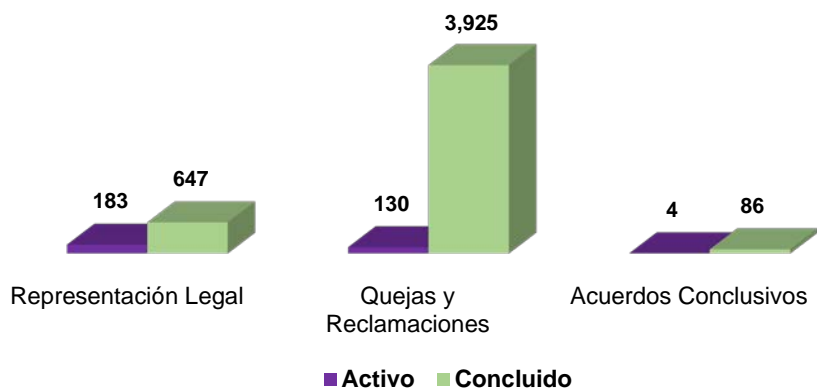
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación



DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA

Titular: Alonso Leonel Sánchez Derat

a) Antecedentes

La Delegación Baja California fue inaugurada en 2012 y está estratégicamente situada en la ciudad Tijuana, municipio en el cual se desarrolla la mayor actividad comercial e industrial de la Entidad, están las sedes de las dos Salas Regionales del Noroeste I del Tribunal Federal de Justicia Administrativa y se encuentra la tercera Aduana más importante del país.

También, cuenta con una Oficina Desconcentrada en Mexicali, ciudad que ocupa el segundo lugar en actividad económica después de Tijuana y la cual es toral en la captación de nuestros servicios sustantivos, en virtud de que además de atender a los contribuyentes de esta ciudad, también se atienden a los contribuyentes de los municipios sonorenses de General Plutarco Elías Calles, Puerto Peñasco y San Luis Río Colorado, ya que los pagadores de impuestos que residen en estas ciudades, son sujetos a la vigilancia y fiscalización de las Administraciones Desconcentradas del SAT que tienen su sede en la ciudad de Mexicali.

b) Casos más frecuentes

Es importante señalar que los casos más recurrentes en esta Delegación Baja California son en primer lugar, las **devoluciones** y en segundo, el **apoyo a los contribuyentes con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales**, como lo son la presentación de declaraciones anuales y mensuales, constituyendo estos dos casos el **33%** del universo de asuntos atendidos.

En tercer lugar, los casos más recurrentes que se presentan en esta Delegación Baja California son los relativos a temas de **Comercio Exterior y Aduanas**, constituyendo el **32%** de los servicios de Acuerdos Conclusivos, **21%** de los servicios de Representación Legal y Defensa, **10%** de los servicios de Asesoría y el **9%** de los servicios de Quejas y Reclamaciones.

Dicha recurrencia en los casos de Comercio Exterior se debe en gran parte a que Baja California es el Estado que cuenta con más empresas beneficiarias del Programa de la Industria Manufacturera, Maquiladora y de Servicios de Exportación (IMMEX), siendo en su mayoría maquiladoras y empresas agroindustriales, que de manera recurrente son objeto de procedimientos administrativos y de fiscalización llevados a cabo por diversas autoridades aduaneras, como lo son, las Aduanas de Tijuana, Mexicali y Ensenada, así como la Administración Desconcentrada de Auditoría de Comercio Exterior del Pacífico Norte.

c) Retos históricos y actuales

Al ser la Delegación Baja California una de las primeras tres delegaciones en ser inauguradas, el reto inicial fue darse a conocer tanto con los ciudadanos, profesionistas y empresarios de la región y ganarse su confianza como defensor de sus derechos tributarios, lo cual se logró a través de los casos de éxito que la Delegación fue consiguiendo.

El reto que actualmente se enfrenta, es continuar con la difusión de los servicios de esta Procuraduría, ya que si bien es cierto se ha tenido un crecimiento exponencial de los servicios desde la apertura de la Delegación, el número de contribuyentes atendidos contra el número de contribuyentes empadronados en esta Entidad refleja

que aún existe un gran potencial para atender a un mayor número de pagadores de impuestos.

d) Principales logros

Uno de los logros de esta Delegación Baja California, ha sido el posicionamiento de la figura del Acuerdo Conclusivo en materia de Comercio Exterior, ya que desde que inició este medio alternativo de solución controversias en 2014, a la fecha, se han ingresado 463 solicitudes de Acuerdo Conclusivo, de las cuales 151 han sido respecto de facultades de comprobación de Impuestos Externos.

Lo anterior, ha posicionado a esta Delegación como la que más ha mediado en procedimientos de Acuerdos Conclusivos, entre contribuyentes y autoridades aduaneras a nivel nacional.

Otro de los logros conseguidos es que derivado de juicios patrocinados por esta Delegación Baja California dentro del área de **Representación Legal y Defensa**, se han obtenido diversas sentencias favorables a los intereses de los contribuyentes y que derivaron en los criterios jurisdiccionales **18/2018** *"DOMICILIO FISCAL. SU VERIFICACIÓN NO FACULTA A LA AUTORIDAD PARA CALIFICAR SI SE CUENTA O NO CON EL MOBILIARIO, INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL NECESARIOS PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, SINO SÓLO PARA VERIFICAR QUE ÉSTE CORRESPONDA AL SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 10 DEL CFF"*, **30/2018** *"RESARCIMIENTO ECONÓMICO. EL DERECHO SUBJETIVO PARA OBTENERLO A TRAVÉS DE UN DOCUMENTO PÚBLICO EXTRANJERO, SE PUEDE ACREDITAR CON LA APOSTILLA COLOCADA EN LA CERTIFICACIÓN NOTARIADA DE DICHO DOCUMENTO"*, **31/2018** *"RESARCIMIENTO ECONOMICO. LA OMISIÓN DE LA AUTORIDAD ADUANERA DE ESPECIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MERCANCÍAS*

EMBARGADAS DENTRO DEL PAMA, NO DEBE DEPARARLE PERJUICIO AL CONTRIBUYENTE AL MOMENTO DE SOLICITARLO”, 47/2018 “INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE. ES PROCEDENTE CUANDO LA AUTORIDAD EXACTORA INICIA EL PAE DESPUÉS DE TRANSCURRIDO EL PLAZO DE CINCO AÑOS SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 146 DEL CFF”, 53/2018 “INSPECCIÓN JUDICIAL. SU OFRECIMIENTO ES IDÓNEO PARA DEMOSTRAR LA ILEGALIDAD DEL METODO DE VALUACIÓN UTILIZADO POR LA AUTORIDAD ADUANERA CUANDO DETERMINA EL VALOR DE UN AUTOMÓVIL USADO, CON BASE EN LA INFORMACIÓN QUE APARECE EN UNA PÁGINA DE INTERNET”, 67/2018 “RIF. ES ILEGAL LA MULTA IMPUESTA POR NO PROPORCIONAR LA CONTABILIDAD EN EL EJERCICIO DE FACULTADES DE COMPROBACIÓN, SI EL CONTRIBUYENTE TRIBUTA EN ESTE RÉGIMEN Y CUMPLE CON LA OBLIGACIÓN DE LLEVARLA A TRAVÉS DEL SISTEMA “MIS CUENTAS”, 72/2018 “MEDIDA CAUTELAR EN FORMA DE SUSPENSIÓN. ES PROCEDENTE OTORGARLA DENTRO DEL JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO PARA EL EFECTO DE QUE LA MERCANCÍA QUE PASÓ A PROPIEDAD DEL FISCO FEDERAL EN UN PAMA, NO SEA TRANSFERIDA O ENAJENADA”y 3/2019 “INSPECCIÓN JUDICIAL. A JUICIO DEL ÓRGANO JURISDICCIONAL CONSTITUYE PRUEBA IDÓNEA PARA ACREDITAR LA ILEGALIDAD DE UNA NOTIFICACIÓN POR ESTRADOS”, aprobados en diversas sesiones ordinarias del Comité Técnico de Normatividad de esta Procuraduría.

De los anteriores criterios, es importante enfatizar que el Criterio Jurisdiccional **72/2018**, cuyo rubro señala: **“MEDIDA CAUTELAR EN FORMA DE SUSPENSIÓN. ES PROCEDENTE OTORGARLA DENTRO DEL JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO PARA EL EFECTO DE QUE LA MERCANCÍA QUE PASÓ A PROPIEDAD DEL FISCO FEDERAL EN UN PAMA, NO SEA TRANSFERIDA O**

ENAJENADA", ha sido de gran relevancia para la actividad contenciosa de esta Delegación.

Ello en virtud de que como ya se comentó en líneas anteriores, en esta Delegación los procedimientos administrativos en materia aduanera, representan un alto porcentaje de los asuntos del servicio de Representación Legal y Defensa, y en virtud de este Criterio obtenido, se ha evitado que cuando estos juicios son favorables a los contribuyentes, no se les cause un daño irreparable al momento en que se solicitan en devolución las mercancías embargadas.

Lo anterior, en virtud de que cuando el contribuyente solicita el resarcimiento económico de las mercancías que no pueden ser devueltas por haber sido enajenadas, al precio de venta se le descuentan diversos conceptos, obteniendo en devolución un monto muy inferior al valor de las mercancías, afectación que esta Delegación ha evitado gracias a dicho criterio.

e) Casos delicados o de interés relevante

Como ya se mencionó en el área de Acuerdos Conclusivos, uno de los temas más recurrentes son los relativos a la materia de Comercio Exterior y Aduanas, en los cuales se ha apoyado a diversas empresas de la industria maquiladora y de exportación, destacando el siguiente caso:

- La moral contribuyente dentro de una visita domiciliaria llevada a cabo por la Administración Desconcentrada de Auditoría de Comercio Exterior del Pacífico Norte, fue sujeta del embargo precautorio de diversas mercancías de activo fijo que generarían un crédito fiscal en cantidad de \$299,795,372.97 por concepto de impuesto al valor agregado (IVA), derecho de trámite aduanero (DTA), más sus actualizaciones, recargos y multas.

La contribuyente optó por regularizar de manera total las mercancías embargadas a través de un pedimento A3, pagando únicamente por concepto de IVA y DTA un total de \$88,441,393.00.

En el área de **Quejas y Reclamaciones** uno de los temas más sensibles respecto de los cuales conoce esta Delegación, son los relativos a las adjudicaciones de inmuebles por parte de las autoridades fiscales, y en los cuales esta Delegación ha apoyado a diversos contribuyentes a recuperar su patrimonio inmobiliario, destacando el siguiente caso:

- Las hijas de un contribuyente que reside en Estados Unidos de América, se acercaron a PRODECON, porque en su domicilio encontraron a personas tomando fotos y quienes informaron que la casa donde habitaban iba a ser vendida por el Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE).

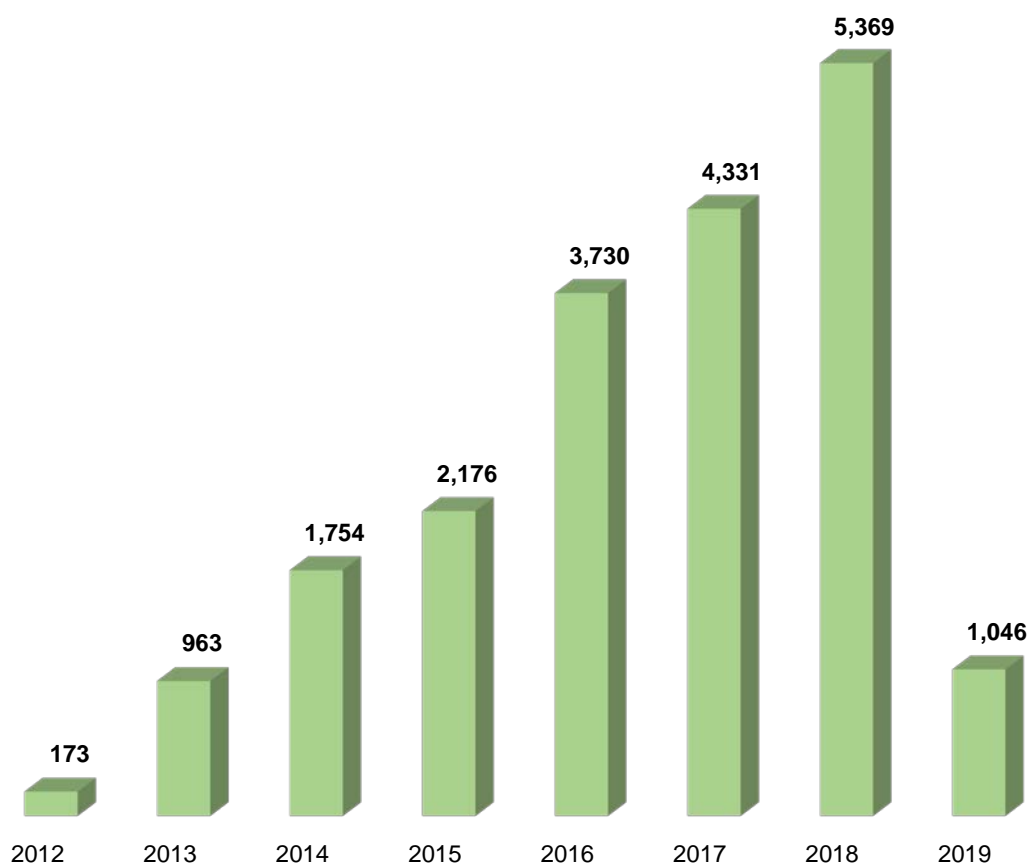
Derivado de las gestiones realizadas por esta Delegación, se encontró que el contribuyente tuvo a su cargo adeudos fiscales que derivaron de un procedimiento administrativo en materia aduanera (PAMA) que le fue iniciado por la Aduana de Tijuana en el año 2004, y como resultado de dichos adeudos fue que la entonces Administración Local de Recaudación de Tijuana, embargó y se adjudicó el bien inmueble del quejoso. No obstante, al realizar un análisis al expediente de la Aduana, PRODECON encontró que el contribuyente en el año 2004 presentó un juicio de amparo en contra del procedimiento aduanero y obtuvo como resultado que se dejara sin efectos toda actuación derivada del acta de inicio, ordenando el Juzgado de Distrito reponer el procedimiento, situación que nunca ocurrió. Por lo que a través de las gestiones en la Queja se logró restituir al contribuyente de la propiedad de su casa habitación, aún y

cuando se tuvo conocimiento que el SAE ya había vendido el inmueble a un comprador de buena fe.

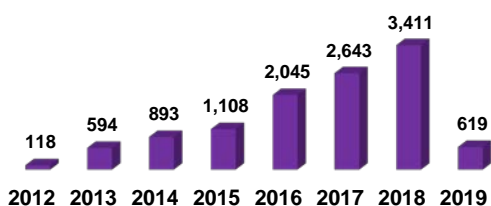
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento anual

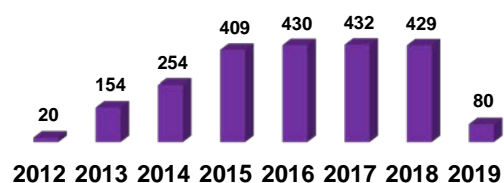
Total de atenciones



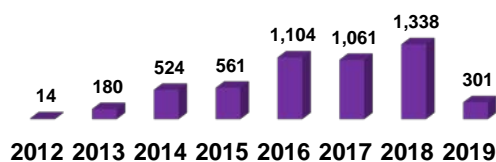
Asesoría



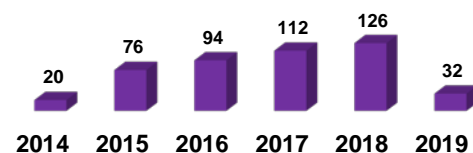
Representación Legal



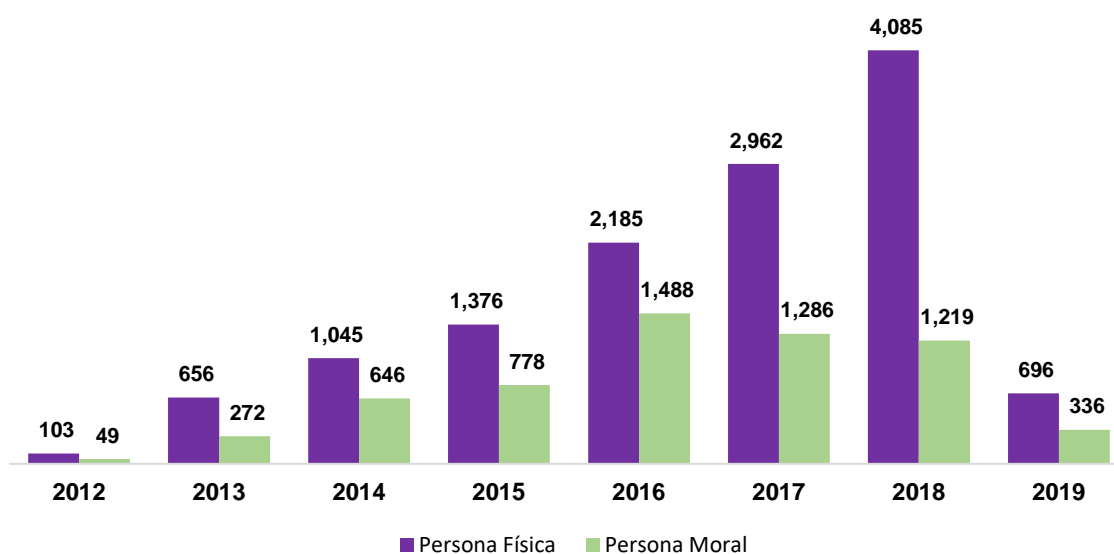
Quejas y Reclamaciones



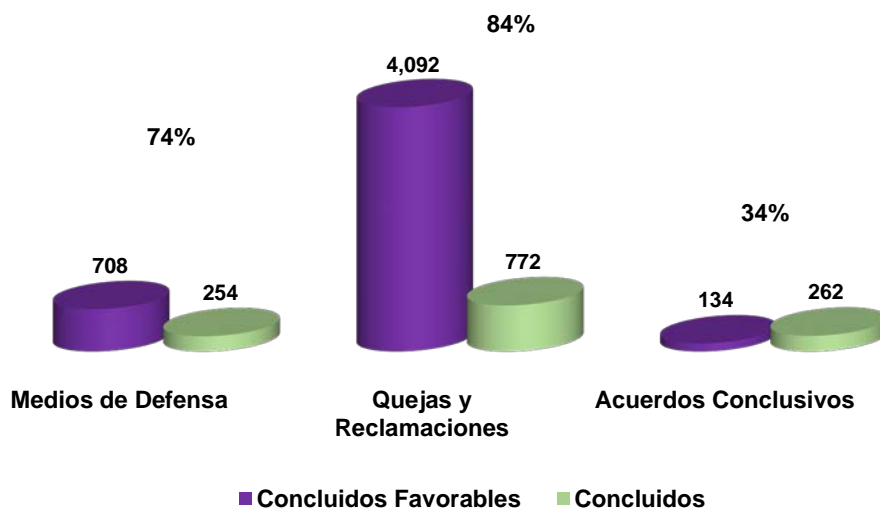
Acuerdos Conclusivos



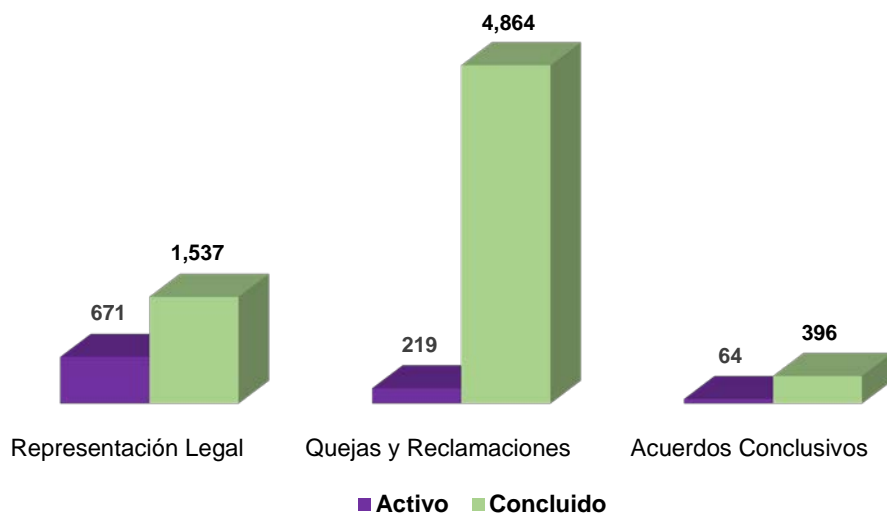
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación



DELEGACIÓN CHIAPAS

Titular: Edgar Omar Manzano López

a) Antecedentes.

La Delegación Chiapas abrió sus puertas el 27 de noviembre de 2013, ante la necesidad de fomentar en los contribuyentes del estado seguridad jurídica y cultura contributiva, a efecto de generar la confianza necesaria para el desarrollo pleno de sus actividades económicas, al contar con un asesor y representante especializado en materia fiscal para hacer frente a los retos inherentes a la materia por su especial dinamismo.

Es de destacar la labor social al promover sus servicios a asalariados, adultos mayores y trabajadores de entidades municipales, de otra manera no encontrarían un apoyo eficaz para sus problemáticas fiscales.

Hasta marzo de 2019, la Delegación Chiapas ha prestado un total de 21,554 servicios, lo que le permite estar catalogada como una delegación relevante respecto al número de servicios brindados pues éste es superior al promedio nacional.

b) Casos frecuentes.

Dentro del área de asesoría, hasta marzo del año en curso, la Delegación Chiapas ha presentado 5,913 declaraciones de personas físicas y solicitado la devolución del saldo a favor en 2,837 casos.

Se han tramitado 4,820 servicios de queja, siendo el caso más frecuente aquel en donde los empleadores omiten proporcionar a sus trabajadores las constancias de retenciones, situación que les impide realizar la presentación de declaraciones. Al respecto la Delegación Chiapas ha brindado el apoyo a estos trabajadores los cuales no cuentan con información para conocer el monto de las percepciones y retenciones que les fueron efectuadas, solicitando a los retenedores la información correspondiente, lo que nos ayuda a presentar las declaraciones anuales y trámites de devolución, generando un impacto económico y social en grupos de contribuyentes vulnerables.

Por lo que respecta al área de representación legal, se han prestado 896 servicios, siendo los casos más frecuentes la impugnación de multas emitidas por el incumplimiento de obligaciones formales, en donde la principal inconformidad de los contribuyentes es la desproporción entre el monto de éstas y la obligación omitida, por lo que a través del servicio de representación legal se genera en ellos un estado de seguridad jurídica al no resentir el impacto de una multa desproporcional a su capacidad contributiva o desmedida a la omisión que se les presumía.

c) Retos históricos y actuales.

El reto histórico que la Delegación Chiapas enfrentó en sus primeros años de operación fue la captación de servicios; la población mostró incertidumbre sobre los servicios ofertados, manifestando dudas respecto al hecho de que una entidad del gobierno federal los podría representar y defender respecto de los actos de las autoridades hacendarias dependientes de la administración pública.

Por ello se realizaron campañas de difusión de servicios, haciendo presencia ante Cámaras Empresariales, Asociaciones de Profesionistas, Dependencias Federales,

Estatales y Municipales, Instituciones Educativas a nivel Superior de carácter públicas y privadas.

Dichas acciones junto con la efectiva prestación de servicios nos permitieron generar confianza en los pagadores de impuestos, misma que se reflejó en la cantidad de servicios brindados, dado que obtuvimos un incremento exponencial que nos llevó de 1,329 servicios brindados entre 2013 y 2014, a 10,563 servicios en el año 2018.

Uno de los retos actuales de esta Delegación radica en que el 29 de septiembre de 2017 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto de la Declaratoria de la Zona Económica Especial de Puerto Chiapas, como instrumento para atraer inversiones productivas en sectores de mayor productividad y, por lo tanto, empleos mejor remunerados, contribuyendo a la diversificación económica del Estado para que alcance mayores tasas de crecimiento.

La creación de la referida Zona, trae consigo el otorgamiento de diversos beneficios e incentivos de carácter fiscal para aquellos inversionistas que realicen Actividades Económicas Productivas en la Zona, así como la implementación de un régimen aduanero especial para incentivar la productividad de la región; por ello, el reto de la Delegación Chiapas consiste en la captación de nuevos contribuyentes para brindar nuestros servicios a aquellos empresarios que inviertan en la zona, orientándolos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y salvaguardando sus derechos fundamentales respecto de actos de autoridades fiscales que pudieran mermar su desarrollo.

d) Principales logros.

La Delegación Chiapas ha tenido en el último año una aceptación sin precedentes; esto en atención a que en el periodo comprendido de 2013 a 2017, brindó un total de 9,109 servicios, y solo durante el año 2018 brindó 10,563 servicios, lo que representa un crecimiento del 15% en el último año en comparación con la suma de los cinco años anteriores, o un crecimiento del 152% respecto de los servicios prestados en 2017.

Lo anterior se traduce en una creciente constante de contribuyentes atendidos y satisfechos por las gestiones de la Delegación, aunado a que de forma sustantiva impacta directamente al cambio de paradigmas de las autoridades fiscales lo cual no sólo soluciona en el momento la situación planteada por un contribuyente o grupos de éstos, sino que con este cambio por parte de la autoridad fiscal, a la postre los contribuyentes que en su momento tuvieran un caso similar ya no resentirían esta práctica lesiva de sus derechos fundamentales.

Lo mencionado en retrolíneas se logra a través de los servicios propios que presta la Procuraduría, o en uso de sus funciones intrínsecas, pues a través de mesas de trabajo, se logró un cambio radical en la mecánica de estudio y resolución de la autoridad fiscal, en cuanto a la procedencia de los saldos a favor solicitados por los trabajadores del sector educativo, a quienes se les limitaba el acceso a dichos saldos, argumentando que de su base de datos se presumían ingresos tanto de la SEP como de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado, perdiendo de vista que únicamente mantenían relación laboral con la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de Chiapas la cual dispersa los recursos federales a través del sistema de administración de nómina delimitado por la Secretaría de Educación Pública, lo que se traduce en que el trabajador en efecto solo contaba con un patrón y por tanto un ingreso y no la duplicidad de estos, que al no ser manifestados

mediante declaración anual la autoridad fiscal desistía sus solicitudes de devolución.

e) Casos delicados o de interés relevante.

Procedencia de devolución de saldos a favor no compensados o devueltos por el retenedor. Los trabajadores de una empresa, a través de la Delegación Chiapas presentaron su declaración anual de ISR, y a su vez la solicitud del saldo a favor, misma que fue negada por la autoridad hacendaria bajo el argumento de que su retenedor les devolvió o compensó el saldo a favor del ejercicio, teniendo esto como una situación presunta, es decir, en la resolución de negativa de devolución no se acreditaba tal afirmación. Inconformes con dicha resolución se interpusieron los correspondientes medios de defensa, obteniendo por parte de la Sala Regional de Chiapas del TFJA, sentencias favorables en las que se declaró la nulidad de las resoluciones impugnadas para el efecto de que la autoridad hacendaria emitiera otra resolución debidamente fundada y motivada a fin de resolver la solicitud de devolución correspondiente considerando para ello que deberá cerciorarse si el retenedor compensó o no dicho saldo a favor y hecho lo anterior resuelva conforme a derecho corresponda. Lo anterior tiene resonancia en el hecho de que en la totalidad de los casos presentados la resolución fue la misma, por lo que ante la tendencia de resolución a favor de los solicitantes de devolución se estaría generando un cambio de paradigma para la autoridad resolutora.

Inmovilización de cuentas bancarias (pensionados). El INFONAVIT, ordenó la inmovilización de la cuenta bancaria a través de la cual un adulto mayor, quien cuenta con una declaratoria de invalidez en el 85% de su cuerpo, recibía una pensión otorgada por el IMSS, misma que utiliza para su supervivencia y la compra de algunos medicamentos. Mediante la coordinación de servicios de queja y representación legal se logró el desbloqueo de la cuenta bancaria al surtirse el

supuesto de un bien inembargable previsto en el artículo 157, fracción XI del Código Fiscal de la Federación. Destacando la importancia de que en el caso particular el contribuyente disponga libremente de sus recursos por el grado de vulnerabilidad al que se encuentra afecto.

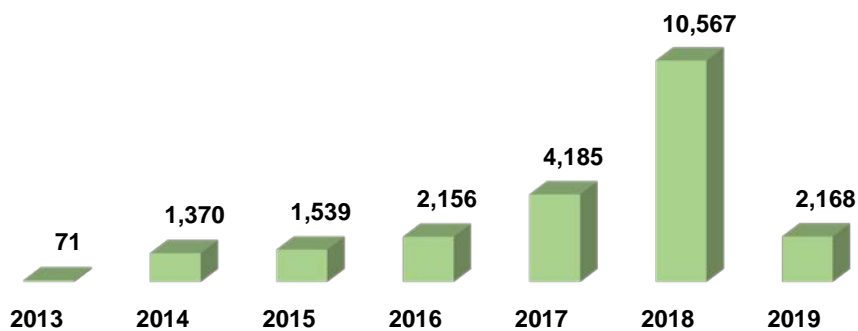
Cancelación de CFDI'S por conceptos no reconocidos. Los trabajadores en activos de una empresa solicitaron la intervención de la Delegación Chiapas de PRODECON, toda vez que su retenedor les timbró CFDI's por concepto de "JUBILACIONES, PENSIONES O HABERES DE RETIRO EN PARCIALIDADES", manifestando no haber recibido importes por dichos conceptos señalados. Derivado del servicio de queja se logró que el retenedor cancelara los CFDI's en cuestión y emitiera unos nuevos con los conceptos que en efecto correspondían.

Resulta destacable la participación de la Delegación en cuanto a la solución de la controversia, ya que en este caso el sector educación perteneciente a dicha empresa se sintió respaldado al ver una solución pronta a la problemática planteada lo cual incidió directamente en que por cuenta propia del gremio educativo no tomaran decisiones drásticas para la solución del conflicto que pudieran obstaculizar el desarrollo de la prestación del servicio al que se encuentran vinculados.

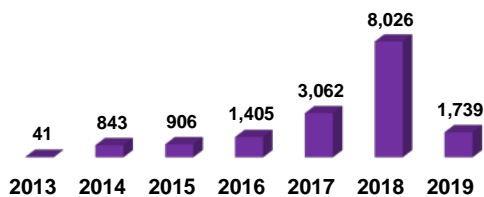
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

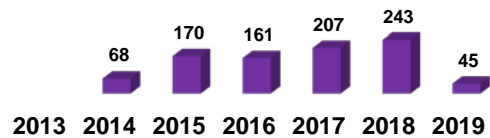
Total de atenciones



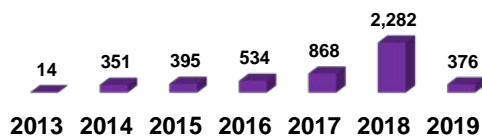
Asesoría



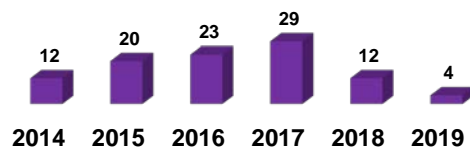
Representación Legal



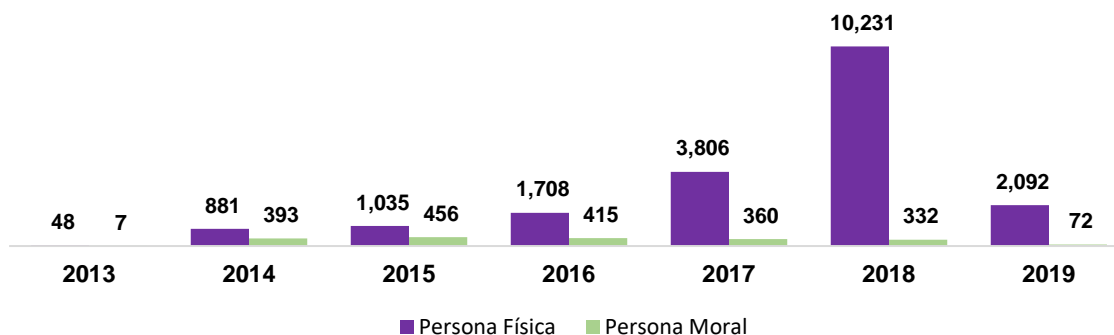
Quejas y Reclamaciones



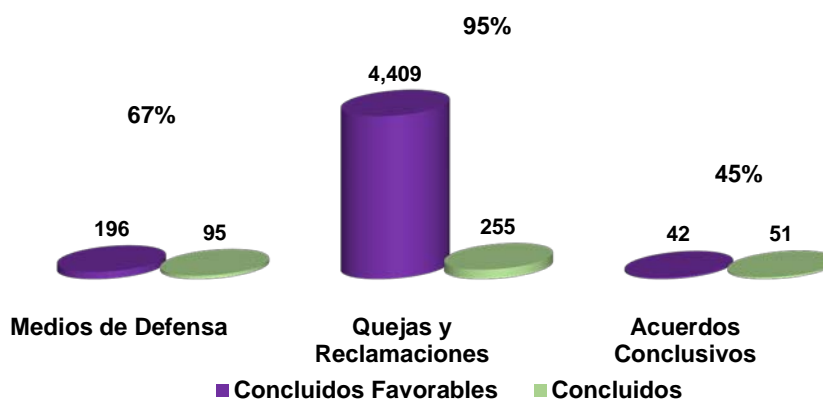
Acuerdos Conclusivos



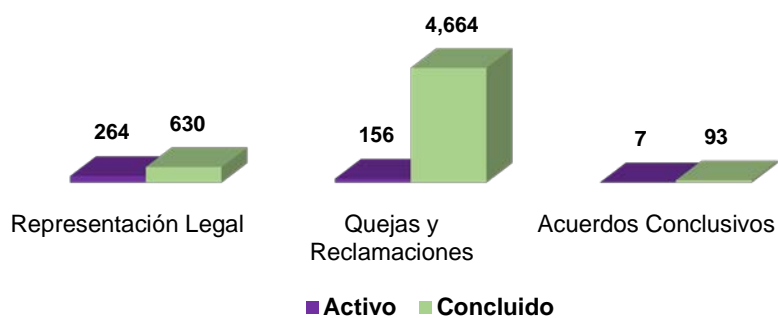
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación



DELEGACIÓN CHIHUAHUA

Titular: Luis Eduardo Rodríguez Sámano

a) Antecedentes

Fue la segunda Delegación inaugurada en marzo de 2012 en la capital del Estado, en donde también se encuentra la sede de la Sala Regional del Norte Centro I, del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, además de las principales oficinas de las autoridades fiscales (SAT, IMSS, INFONAVIT y Secretaría de Hacienda de Gobierno del Estado).

De lo anterior y acorde a los resultados favorables y gratuitos, se identificó a Ciudad Juárez como uno de los municipios económicamente más activos, por lo que en diciembre de 2014 se abrió una oficina desconcentrada, la cual se ha convertido en el segundo punto de atención más importante para atender casos principalmente emitidos por las Administraciones Desconcentradas del SAT sede en dicho municipio y las Aduanas de Ciudad Juárez y Ojinaga.

b) Casos más frecuentes

La recurrencia en problemáticas suscitadas en el Estado de Chihuahua, son respecto de **PAMA**, **procedimiento administrativo de ejecución (PAE)**, **Devolución del impuesto sobre la renta (ISR)** (asalariados) e **IVA** (actividad empresarial) y desconocimiento de **créditos fiscales**.

La falta de criterio para aplicar la legislación y un mal empleo de la normatividad en materia de comercio exterior, son los principales factores de las quejas de los

contribuyentes sujetos a un **PAMA**; por lo que esta Delegación ha apoyado en cambiar la visión de las autoridades fiscales y jurisdiccionales a través de la interpretación legal que ha dado la PRODECON, obteniendo la posibilidad de llevar a cabo procedimientos de regularización de mercancía de procedencia extranjera, justicia fiscal para quien realiza cambios oportunos de régimen en materia de comercio exterior; justicia por violaciones procesales así como a las máximas de audiencia y defensa, entre otros supuestos.

La tramitación de los **PAE** sobre adeudos mínimos o desconocidos por los contribuyentes también ha sido una constante, por lo que esta Delegación ha solucionado ese posible menoscabo en el patrimonio de los afectados, exhortando a las autoridades a reconocer la figura de **prescripción**, con lo que se ha logrado la extinción de requerimientos y embargos totalmente improcedentes, sin la necesidad de medios de defensa judiciales.

c) Retos históricos y actuales

- Acrecentar la confianza de los Chihuahuenses en sus 67 municipios para recibir mediante medios electrónicos y telefónicos, dudas, planteamientos y problemas para buscar una solución.
- Impulsar el procedimiento de Quejas y Reclamaciones para que las autoridades fiscales hagan consciencia y/o reconduzcan su actuación, respetando los debidos procesos (PAMA, PAE) y den valor a las figuras de prescripción y caducidad, así como el reconocimiento de saldos a favor.
- Fomentar con los contribuyentes una cultura en el debido cumplimiento de sus obligaciones fiscales y/o derechos, a efecto de que no sean sujetos a infracciones y sanciones por el desconocimiento de la Ley.

d) Principales logros

- Presencia de PRODECON en el Estado de Chihuahua a través del aumento significativo de los servicios prestados.
- La celebración de 18 Convenios de colaboración entre Asociaciones, Instituciones Educativas y sectores de gobierno estatal.
- La prestación de servicios a través de módulos virtuales.
- La alta efectividad en medios de defensa.

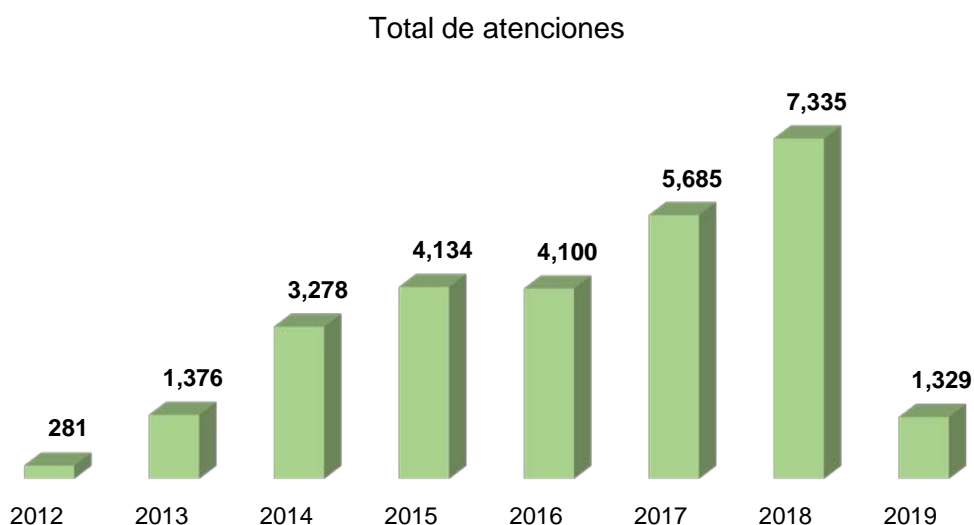
e) Casos delicados o de interés relevante

- Se obtuvo resolución favorable, en la que contrario a lo señalado por la Aduana de Ciudad Juárez, se consideró que la visa de estudiante tipo F1 expedida por el Gobierno Norteamericano es un documento oficial que otorga la calidad de residente temporal en dicho país, tendiéndose satisfechos los requisitos de la Regla 3.4.7. de las RGCE, siendo improcedente la exigencia de importación definitiva del vehículo de procedencia extranjera.
- Se logró la liberación las cuentas bancarias de un contribuyente, con motivo del reconocimiento de la autoridad a través del procedimiento de Quejas y Reclamaciones de la prescripción de diversos créditos emitidos del 2008 al 2012.
- A través del Área de Quejas y Reclamaciones, se logró que la autoridad dejara sin efectos requerimientos y multas emitidas a un contribuyente, toda vez que se comprobó no ser titular del RFC del deudor original.
- Se logró ayudar a cancelar el RFC de alrededor de 120 Cooperativas de Consumo Escolar, sin que fuera necesaria la protocolización del acta de liquidación, al ser considerado un requisito excesivo y oneroso para los Contribuyentes.

- Mediante el servicio de Representación Legal, se logró la restitución de la vivienda de un contribuyente que había sido adjudicada, toda vez que se acreditó la inexistencia del supuesto adeudo.
- Con motivo de la Recomendación pública emitida en el procedimiento de Quejas y Reclamaciones, la autoridad procedió a dejar sin efectos su negativa y emitió una nueva para devolver un saldo a favor de IVA que en su momento había sido declarado improcedente por el rechazo de las operaciones con los proveedores terceros, por incumplimiento de estos o de sus obligaciones fiscales, requisitos contrarios a lo establecido en la Ley de la materia.

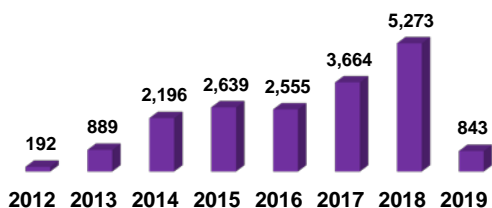
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

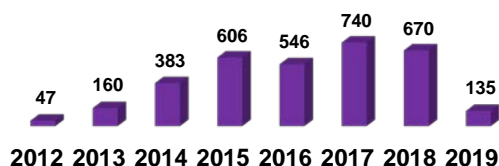




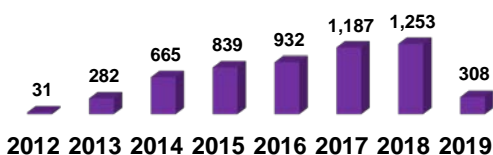
Asesoría



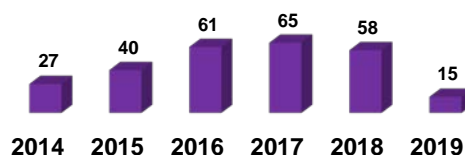
Representación Legal



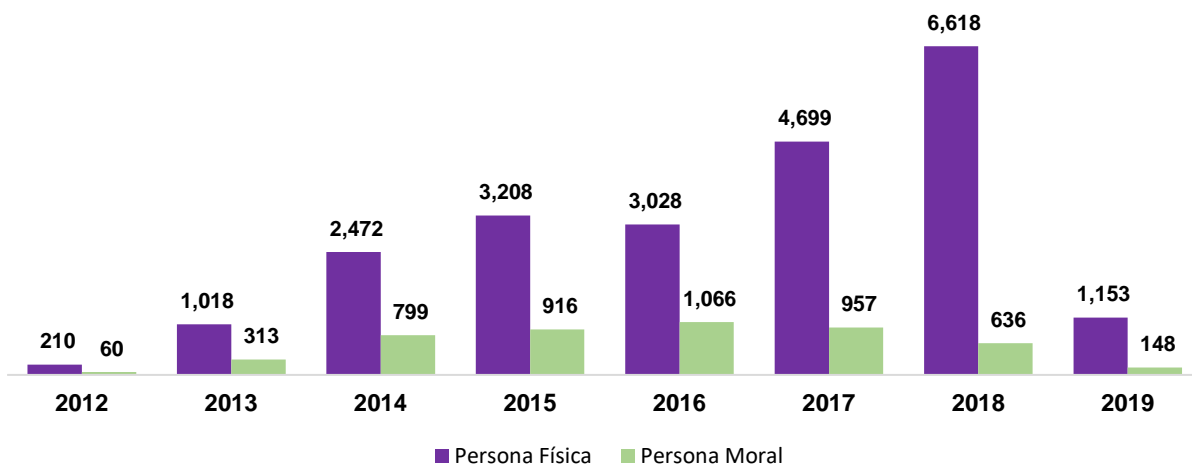
Quejas y Reclamaciones



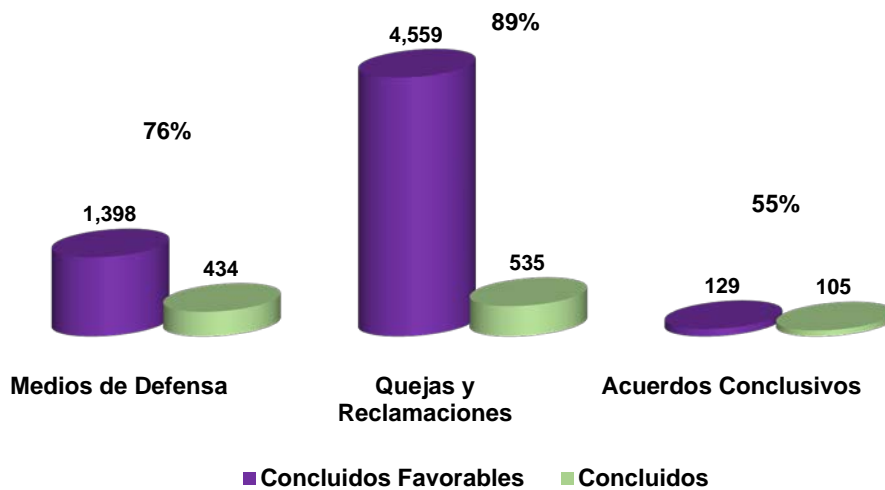
Acuerdos Conclusivos



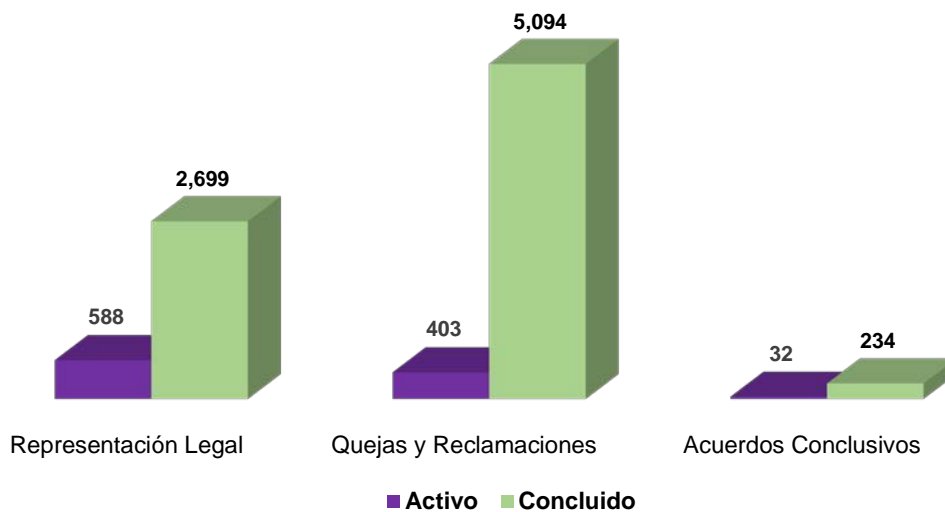
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación



DELEGACIÓN GUERRERO

Titular: Enrique Hernández Zamora

a) Antecedentes

El 11 de julio de 2014, la Delegación Guerrero abrió sus puertas al público, y ese mismo día se brindaron más de veinte servicios, los cuales se han venido incrementando a lo largo de todo el periodo de operación de manera constante y permanente, ya que año con año se ha tenido crecimiento en el número de servicios brindados con un alto grado de conversión de asesoría a los demás servicios sustantivos (QR y RL).

Asimismo, y a pesar de que la actividad económica principal del Estado, se reduce prácticamente al turismo y que las grandes cadenas hoteleras que operan en el lugar, no tienen sus domicilios fiscales dentro de la localidad, sino en otras Entidades Federativas, la Delegación a lo largo de su periodo de operación ha atendido y ayudado en la solución de diversas problemáticas sufridas por los pagadores de impuestos, del mismo tipo y gravedad de las que se atienden en otros Estados de la Republica de mayor importancia económica.

Lo anterior, pues desde sus inicios se ha enfrentado a todo tipo de actuaciones, omisiones y resoluciones emitidas por las autoridades fiscales, que van desde la aplicación de multas formales, hasta la determinación de créditos fiscales derivados del ejercicio de facultades de comprobación.

Aunado a lo anterior, cabe hacer notar que a pesar de ser una de las tres últimas Delegaciones que iniciaron operaciones, el número de procedimientos de QR y RL

iniciados, es similar y en algunos casos mayor al de otras Delegaciones que iniciaron actividades antes que ella y que se ubican en Estados de mayor importancia económica, además de que, en cuanto a los resultados favorables obtenidos en los medios de defensa, únicamente es superada por las Delegaciones de Chihuahua, Jalisco y Veracruz.

b) Casos más frecuentes

Entre los casos más frecuentes que ha ayudado a resolver la Delegación, sin duda alguna se encuentra la negativa de devoluciones de IVA, atendidos mediante 341 procedimientos de QR y 242 procedimientos de RL, pues derivado de la actividad de exportación que realizan diversos contribuyentes de la Zona Norte del Estado, mensualmente les resultan saldos a favor por la diferencia de tasas entre la adquisición en territorio nacional y la enajenación a la exportación de los bienes que comercializan, los cuales solicitan mensualmente su devolución, y derivado de ello la autoridad normalmente realiza actos de comprobación, lo que concluye casi siempre con el rechazo del acreditamiento.

Por igual se tienen como casos frecuentes que se han atendido y ayudado a resolver, la inmovilización de cuentas bancarias y el bloqueo de CSD, mismas actuaciones que la autoridad normalmente utiliza como medida de presión para que los contribuyentes se acerquen ante ella y cubran cualquier adeudo fiscal a su cargo, sin emplear el Procedimiento Administrativo de Ejecución. Esto aún y cuando no se ubiquen en ninguno de los supuestos previstos por la Ley para la citada cancelación.

c) Retos históricos y actuales

El primer reto histórico que enfrentó la Delegación sin duda alguna fue dar a conocer a los contribuyentes de todo el Estado la apertura de la Delegación, y los servicios que presta de manera gratuita, así como conformar un equipo de trabajo con personal altamente calificado, responsable y comprometido con el Organismo; ganar la confianza de los contribuyentes, cámaras empresariales y grupos organizados, y mantener una comunicación constante con las autoridades fiscales, por lo que una vez cumplido dichos objetivos, el reto actual es incrementar el crecimiento en los servicios brindados y seguir obteniendo resultados favorables en beneficio de los contribuyentes.

d) Principales logros

Derivado de los medios de defensa donde ha intervenido la Delegación como defensor de los contribuyentes, se ha logrado obtener sentencias favorables en más del 90% de los casos resueltos en definitiva, con lo cual se ha ayudado a una gran cantidad de contribuyentes a recuperar sus saldos a favor de impuestos negados por la autoridad, así como nulificar una importante cantidad de resoluciones determinantes de créditos fiscales, y otras actuaciones indebidas, como embargos improcedentes de todo tipo de bienes, e inmovilización de cuentas bancarias, y en los casos más extremos y sensibles se ha logrado recuperar depósitos de cuentas de pensionados transferidos indebidamente al fisco federal para pago de créditos, así como recuperar bienes inmuebles inembargables, entre otros.

Asimismo, a través de los citados medios de defensa se logró que la Sala Regional del Pacífico del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, en cumplimiento de Ejecutoria de Amparo Directo, dictara la primer sentencia que declaró la nulidad de

la resolución definitiva que ubicó a un contribuyente en el supuesto del tercer párrafo del artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación, por considerar que se actualizó la figura de la caducidad para dictar la resolución respectiva por haberse emitido fuera del plazo de cinco días que establece dicho numeral para valorar pruebas, dando lugar al criterio jurisprudencial 12/2017 (***OPERACIONES INEXISTENTES. RESULTA ILEGAL EL PROCEDIMIENTO PARA DETERMINARLAS, ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 69-B DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, SI LA AUTORIDAD NOTIFICA FUERA DEL PLAZO DE CINCO DÍAS LA RESOLUCIÓN QUE CONTEMPLA EL TERCER PÁRRAFO DE DICHO NUMERAL***).

Derivado del criterio anterior, se tiene conocimiento que en diversas Salas del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, se resolvieron una gran cantidad de juicios aplicando el mismo criterio, lo que se sabe influyó en la última reforma al artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación, donde ya se establece un plazo en específico para emitir la resolución respectiva.

Así también, derivado de otros medios de defensa, se logró que la Sala Regional del Pacífico sustentara las Tesis Nos. **VII-CASR-PA-19** y **VII-CASR-PA-50** la cuales tratan, la primera sobre temas relacionados con la determinación de la inexistencia de operaciones amparadas en comprobantes fiscales y la segunda sobre deducciones personales de las personas físicas, como gastos médicos y hospitalarios.

De igual manera en el procedimiento de Acuerdo Conclusivo, se logró la suscripción de dos acuerdos en los que los contribuyentes desvirtuaron hechos u omisiones para efectos de ISR, IETU e IVA, por importes de \$9'390,125.85 y \$ 9'155,548.97, respectivamente.

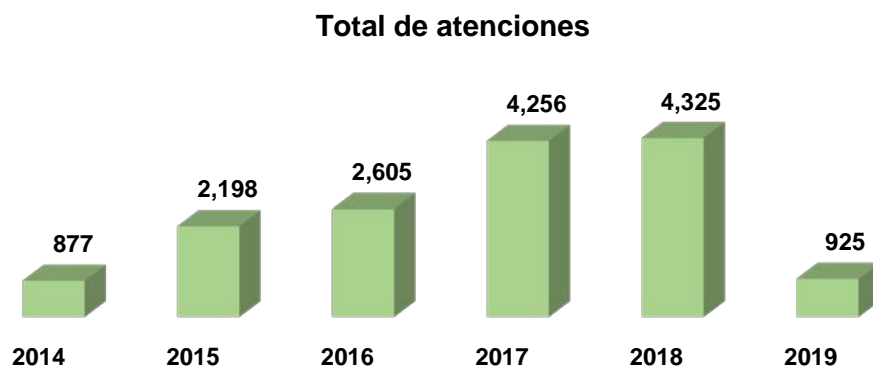
Finalmente, en el procedimiento de Quejas y Reclamaciones, se logró que la autoridad fiscal dejara sin efectos una resolución determinante de créditos fiscales en cantidad de \$ 4'816,300.03.

e) Casos delicados o de interés relevante

Entre los principales casos delicados o de interés relevante donde ha intervenido la Delegación como defensor, sin duda alguna se encuentran los 55 medios de defensa tramitados en contra de actos y resoluciones relacionadas con la problemática que enfrentan los contribuyentes con motivo de la aplicación del artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación, (EFO'S y EDO'S), primeramente por el tema que impacta en sí mismo y en seguida porque dicha facultad de la autoridad fiscal se ha utilizado como una herramienta recaudatoria de contribuciones, y no como un procedimiento orientado a evitar prácticas agresivas de evasión, dado que la autoridad de manera indiscriminada ubica a cualquier contribuyente que le parezca que está emitiendo comprobantes fiscales sin contar con los activos y el personal suficiente para hacerlo, sin aceptar prueba alguna que valga para desvirtuar dicha situación, tanto para el EFO'S como por el EDO'S.

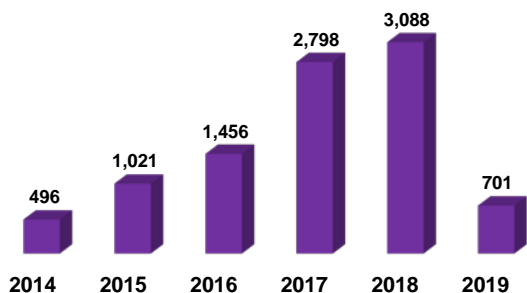
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

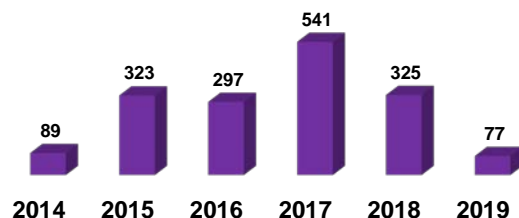




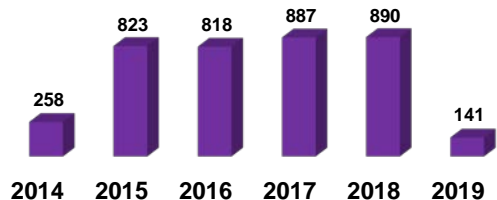
Asesoría



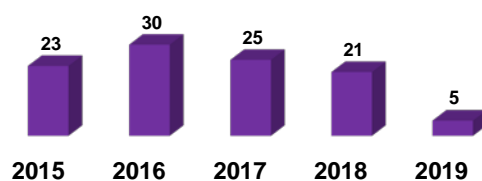
Representación Legal



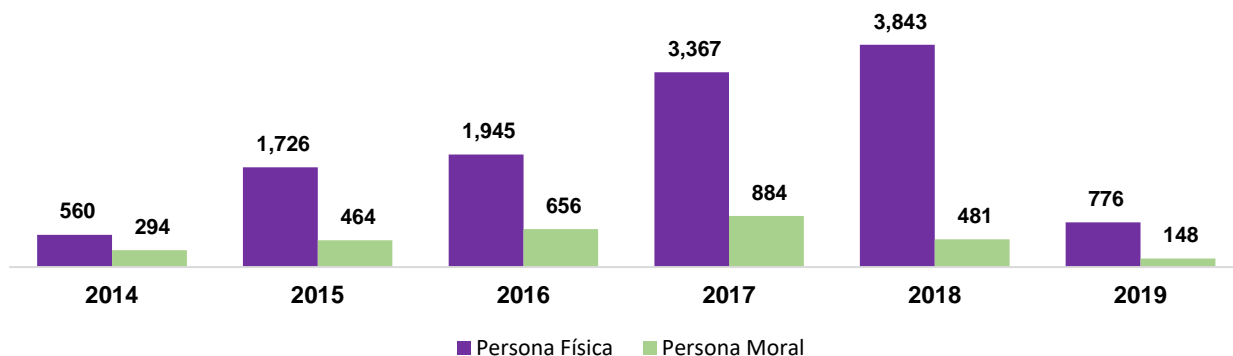
Quejas y Reclamaciones



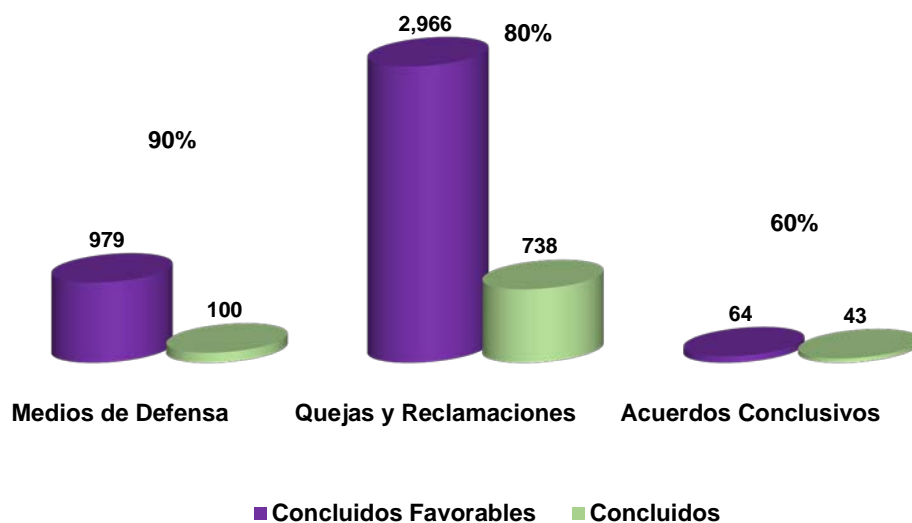
Acuerdos Conclusivos



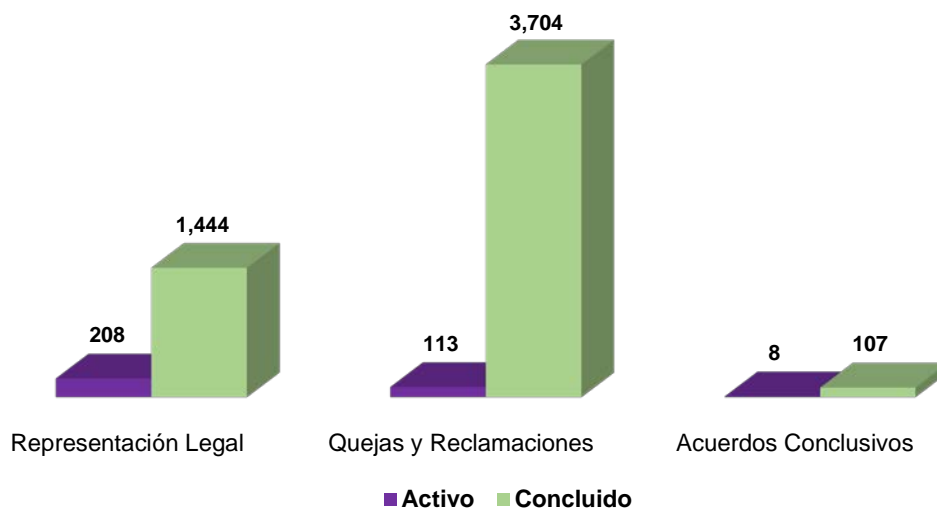
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación



DELEGACIÓN NUEVO LEÓN

Titular: Roberto Alejandro Pérez Díaz

a) Antecedentes

El Estado de Nuevo León, representa una de las entidades federativas con un mayor número de contribuyentes: 3,951,441 actualmente, misma que se caracteriza por ser principalmente industrial, además de ser una de las economías más fuertes con mayor generación de riqueza en el País. Por otro lado, cuenta con varias autoridades fiscales federales, empezando con 3 sedes del SAT, ubicadas en las Ciudades de Monterrey, Guadalupe y San Pedro, con sus Administraciones Desconcentradas de Auditoría, Recaudación, Jurídica, Servicios y una de Auditoría en Comercio Exterior; el IMSS, el INFONAVIT, la Unidad de Comercio Exterior del Gobierno del Estado, la Secretaría de Finanzas y CONAGUA. Cuenta también con las Salas Regionales del Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA) del Noreste con competencia en Nuevo León y Tamaulipas; 3 Juzgados de Distrito y 3 Tribunales Colegiados en Materia Administrativa. Lo anterior, evidencia plenamente la necesidad de que los pagadores de impuestos del Estado de Nuevo León, cuenten con un Ombudsman especializado en materia fiscal, que les apoye y asesore respecto del debido cumplimiento de sus obligaciones fiscales, así como el ejercicio y tutela de sus derechos. Lo anterior, se ve reflejado en un constante crecimiento del número de servicios prestados por año en cada ejercicio.

b) Casos más frecuentes

La Delegación a través de la prestación de sus servicios (Asesoría, Quejas y Reclamaciones, Representación Legal y Acuerdos Conclusivos), atiende y resuelve con mayor frecuencia las siguientes problemáticas:

- Negativas, desistimientos y requerimientos excesivos de solicitudes de devolución de saldos a favor, lo que limita el flujo y liquidez de los contribuyentes, afectando el desempeño de sus actividades, adicionándoles cargas y costos administrativos innecesarios.
- Cancelación de los Certificados de Sellos Digitales, lo cual impide a los contribuyentes continuar con su operación ante la imposibilidad de emitir comprobantes fiscales, obtener ingresos y cumplir con sus obligaciones, situación que inclusive resulta económicamente perjudicial para la hacienda pública.
- Actos coactivos de cobros *-embargo de bienes y cuentas bancarias-* por créditos fiscales desconocidos o ilegalmente notificados, lo cual trasciende al patrimonio del contribuyente sin haber tenido una legítima defensa.
- Incumplimiento de obligaciones fiscales *-presentación de declaraciones, avisos, atención de cartas invitación, cumplimiento a requerimientos de información-* que pueden derivar en sanciones fiscales o actos de autoridad y;
- Incorrecta calificación de hechos y/o valoración de elementos probatorios por parte de la autoridad fiscal al margen de procedimientos de fiscalización.

Problemáticas que han encontrado solución mediante la intervención de este *Ombudsman* fiscal, a través de la celebración de mesas de trabajo con las autoridades fiscales; elaboración de análisis técnicos, contables y jurídicos; gestiones interinstitucionales *-autoridades, cámaras y asociaciones, convenios-*;

ejecución de acciones de investigación; formulación de requerimientos; emisión de recomendaciones públicas; instrucción de procedimientos de mediación fiscal en auditorías; asesoría y apoyo en el cumplimiento de obligaciones fiscales así como el esclarecimiento de su situación fiscal ante las autoridades; promotoría de cultura contributiva; elaboración, presentación y seguimiento de medios de defensa administrativos y jurisdiccionales; elaboración de peritajes contables; asistir al contribuyente durante el desarrollo de diligencias de autoridades fiscales evitando probables violaciones a sus derechos e inhibir actos de corrupción.

c) Retos históricos y actuales

Garantizar cada vez a un mayor número de contribuyentes un equilibrio en la relación jurídico-tributaria que facilite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en un ambiente de plena confianza, respeto y consideración a sus derechos como pagadores de impuestos, lo que se ha visto reflejado con el crecimiento anual de todos nuestros servicios, tal y como se muestra en el apartado estadístico.

Otro reto es evitar que los contribuyentes se vean expuestos a posibles actos de corrupción, desvío de poder y malas prácticas por parte de las autoridades fiscales, tanto en el ejercicio de sus derechos como en el cumplimiento de sus obligaciones.

Allegar al contribuyente soluciones efectivas, ágiles y expeditas, a través de procedimientos gratuitos, de fácil acceso, con resultados favorables a sus derechos y sin perjuicio a la debida observancia de sus obligaciones fiscales.

d) Principales logros

- Derivado de la buena relación institucional entre las autoridades fiscales de la entidad y la Delegación, se resuelven de manera más ágil (a través de la

gestión), las problemáticas del contribuyente, logrando por ejemplo con el Servicio de Queja, aclarar, desvirtuar o corregir los supuestos que originaron la cancelación del certificado de sello digital (CSD), y por consecuencia su desbloqueo en un plazo corto de 24 a 48 horas, así como el retiro de los listados publicados por la autoridad en términos del Art. 69 del Código Fiscal de la Federación (CFF).

- En el servicio de Quejas se ha logrado que las problemáticas de los contribuyentes se resuelvan con tal expedites que a la fecha del total del inventario del ejercicio 2018, se encuentra concluido un 99.4% con un porcentaje de efectividad de 87.78%.
- Se logró que el IMSS, reconociera la compensación como forma de extinción de las obligaciones de los contribuyentes, aún y cuando dicha figura no se encuentra contemplada en la ley del seguro social, tratándose de pagadores de impuestos que por un error realizaron enteros de aportaciones a un número de seguridad social inexistente.
- En el Servicio de Acuerdos Conclusivos cabe destacar algunos asuntos por los montos observados y en los cuales se logró que las Autoridades Fiscales, reconocieran lo siguiente: **a)** que el importe originalmente observado de 1'803,342,192 mdp, por concepto de ingresos presuntos por depósitos bancarios no identificados, no calificara como acumulable, ni como valor de actos o actividades gravadas, al esclarecerse el origen de dichos recursos, así como que las erogaciones objetadas en un monto de 820,295,005 mdp sí calificaran como deducibles al probarse documentalmente su procedencia; **b)** se reconociera la procedencia de deducciones en cantidad de 1,406,767,232 mdp y 11,792,927,511 mdp respectivamente, al comprobarse que corresponden

a operaciones efectivamente realizadas (materialidad) y soportadas con documentación comprobatoria con requisitos fiscales; **d)** que se esclarecieron 472,017,733 mdp como ingresos no acumulables para ISR y 1'579,163,649 mdp que no calificaron como valor de actos gravados al 16% de IVA, y **e)** se logró que la autoridad reconociera que 804'289,004 mdp sí calificaran como deducibles, precisando que el rechazo de dichas operaciones representaba el 100% de las observaciones de dicha auditoría.

- En marzo de 2019, la Delegación Nuevo León, ha logrado posicionarse en el lugar nacional número 1 en el servicio de Consultas Especializadas y dentro de los 10 primeros lugares en los demás servicios, posicionándose en el 6° lugar nacional en relación con todos sus servicios.

e) Casos delicados o de interés relevante

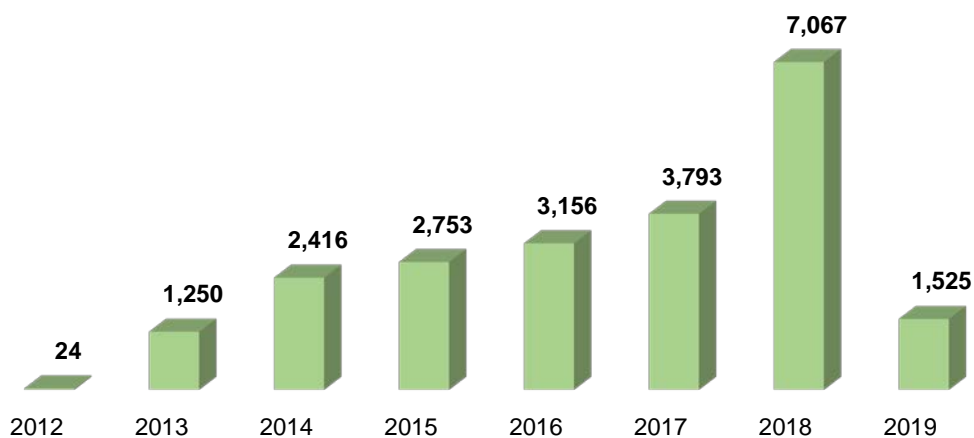
- Mediante el servicio de Queja se ha apoyado a contribuyentes para que la autoridad fiscal revoque de oficio resoluciones, aún y cuando las mismas son materia de un medio de defensa pendiente de resolución. (devoluciones negadas, determinaciones de responsabilidad solidaria y determinantes de créditos fiscales) .
- Se ha causado convicción en las autoridades fiscales, para que aún y cuando la determinante de crédito se encuentre publicada por estrados, proceda el acuerdo conclusivo en tanto no haya surtido efectos dicha notificación en términos del Art. 139 del CFF, teniendo como consecuencia que se baje de estrados la resolución determinante y se proceda a la instrucción del procedimiento del Acuerdo Conclusivo.

- En materia de Comercio Exterior se ha logrado que las autoridades fiscales omitan el cobro de la sanción prevista en el artículo 183-A último párrafo de la Ley Aduanera, aún y cuando la auditoría se encuentre en oficio de observaciones o acta final, siempre y cuando el contribuyente proceda a su regularización mediante documento que acredite la legal estancia en el país de las mercancías observadas.
- Se ha logrado que la Autoridad Fiscal (Auditoría), efectuó devolución de saldo a favor a contribuyentes a través de un reproceso de la Solicitud de Devolución Automática, aún y cuando exista resolución firme recaída en el FED (Formato Electrónico de Devolución) que niega la devolución del saldo a favor, cuando dicha negativa se encuentra soportada en una inexistente autorización previa del Sistema Automático de Devoluciones, acreditándose que dichas inconsistencias informáticas resultan atribuibles a la propia Autoridad; logrando así que en el 100% de los casos se satisfaga de manera positiva la pretensión de los contribuyentes, es decir, la obtención de la devolución de su saldo a favor originalmente negado, sin la necesidad de dirimir su problemática a través de un procedimiento litigioso.

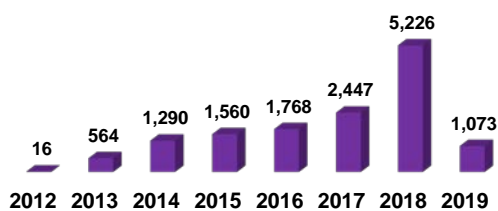
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

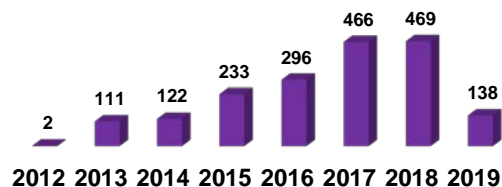
Total de atenciones



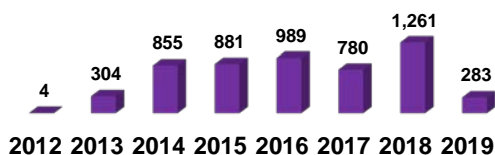
Asesoría



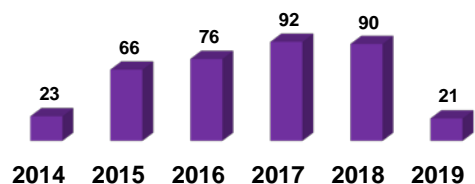
Representación Legal



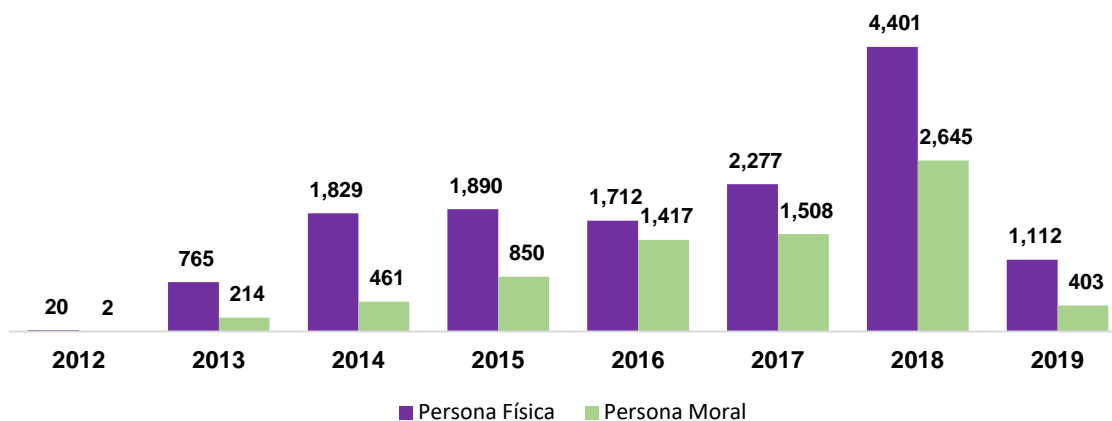
Quejas y Reclamaciones



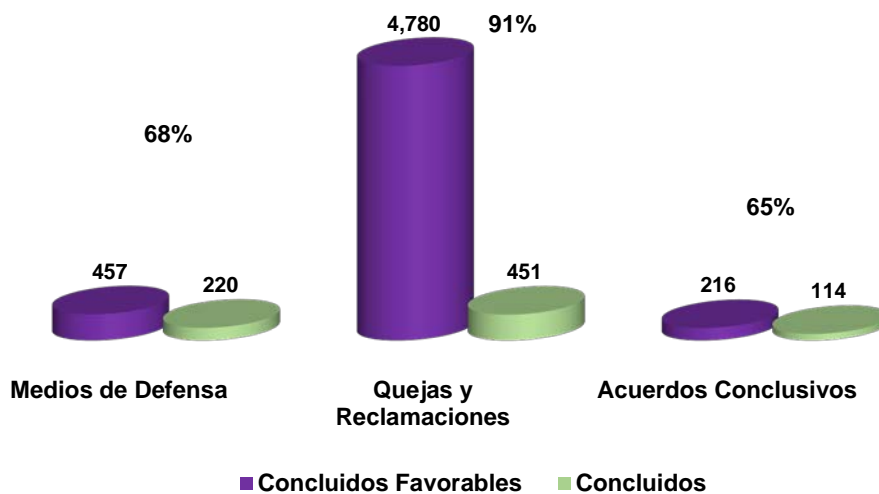
Acuerdos Conclusivos



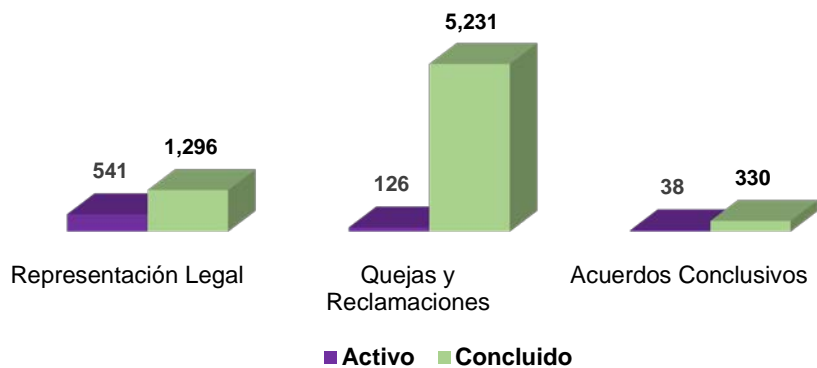
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación



DELEGACIÓN OAXACA

Titular: Rafael Cárdenas Flores

a) Antecedentes

El estado de Oaxaca tiene 570 municipios, de los cuales 418 se rige bajo el sistema de usos y costumbres. El Estado de Oaxaca es una entidad que no tiene mucha economía, al tener poca industria, por lo que la mayoría de sus habitantes son asalariados contratados en instituciones de gobierno o bien tienen un pequeño negocio. En ese entendido, es evidente que los contribuyentes que habitan este estado necesitan el apoyo gubernamental en todos los rubros entre ellos el cumplimiento en materia fiscal que es muy complicado y más si no se cuenta con los ingresos suficientes para contratar a un asesor fiscal. En ese contexto, fue un acierto el que en el año de 2013 se abrieran las puertas de esta delegación, ya que ante los pocos ingresos que tienen los contribuyentes formales en la entidad y ante lo complicado de nuestro sistema fiscal, era necesario el apoyo en la asesoría y defensa en sus derechos fiscales, pues es muy difícil que esto se logre con asesores particulares ante los costos que implica la contratación de sus servicios, así como también que estos profesionistas quieran atender asuntos de montos menores que son el grueso de los asuntos que se conocen en la Delegación. De ahí que la mejor opción para este grupo de contribuyentes sea PRODECON.

b) Casos más frecuentes

En el área de asesoría, como casos más frecuentes se tiene presentación de la declaración anual y devolución de impuestos para personas físicas asalariadas. En este punto hay que destacar que la mayoría de los contribuyentes que han sido atendidos en este rubro, **desconocían que podían solicitar la devolución de sus**

impuestos y, por lo tanto, perdían este derecho por el transcurso del término de prescripción. Así, la Delegación dio pláticas informativas de los beneficios de presentar la declaración anual y solicitud de devolución de impuestos, temas que nos ayudaron a posicionar a PRODECON ya que con nuestros servicios se apoyó a que la autoridad fiscal realizara las devoluciones de incluso 5 años, lo que sin lugar a dudas resulta un apoyo económico a los asalariados. Lo anterior, trajo como consecuencia, la publicidad de boca en boca entre los asalariados, lo que nos apoyó a crecer nuestros números de servicios año con año.

En el área de quejas, se tienen como asuntos frecuentes el que los patrones retenedores no entregaron las constancias de retenciones a sus trabajadores, documentos con los que se nos permite saber la situación fiscal de los contribuyentes que pretenden obtener la devolución de sus impuestos. A través de nuestras acciones de investigación solicitamos al SAT o al tercero retenedor dicha información lo que nos permite presentar las declaraciones anuales y trámite de devolución. Del mismo modo, se ha apoyado a contribuyentes personas físicas asalariadas que tuvieron resoluciones de negativas de devolución derivado de errores que cometieron sus patrones al proporcionar información errónea al SAT por lo que a través de este procedimiento se logró que diversos patrones corrigieran sus DIM y además que el SAT devolviera las cantidades solicitadas en devolución.

En el área de representación legal, las problemáticas que se atienden son las imposiciones de multas, ya sea por no presentar las declaraciones de manera oportuna o cumplirlas a requerimiento de las autoridades; casos de solicitud de prescripción del crédito fiscal y sanciones por no cumplir con la expedición de comprobantes fiscales, mismas que se dan por el desconocimiento de los contribuyentes de como cumplir con sus obligaciones fiscales o bien porque se asesoraron por contadores de pocos escrúpulos que no obstante y que se les

pagaba por sus servicios, no cumplían con la presentación de sus obligaciones fiscales.

c) Retos históricos y actuales

El gran reto que tiene en general la entidad, es la dificultad al acceso a una computadora con internet. De la misma manera, las vías de comunicación carreteras son un problema, ya que en tramos cortos de distancia se realiza un trayecto muy largo. Por ejemplo, la distancia de Oaxaca de Juárez a Huatulco es de 236 kilómetros; sin embargo, el tiempo de trayecto es de aproximadamente 6 horas. Así, cuando los contribuyentes no tienen acceso a estos medios, PRODECON ha sido una solución para que cumplan con sus obligaciones fiscales; sin embargo, los trayectos que tienen que recorrer estos contribuyentes hace que les sea costoso el traslado a nuestras instalaciones o a cualquier otro municipio que sí cuente con esta infraestructura. Para la Delegación ha sido un reto el poder trasladarse a municipios fuera de Oaxaca de Juárez, pues si bien existen municipios más desarrollados económicamente como lo son Salina Cruz, Huatulco y Tuxtepec, también lo es, que en los contribuyentes de otros municipios no tienen el interés en cumplir con sus obligaciones fiscales, pues la gran mayoría de los municipios viven en el régimen de usos y costumbres, teniendo negocios comunitarios, en la informalidad y los que tienen sus negocios de manera formal lo ven como una gran dificultad pues tienen que abandonar sus centros de trabajo y consideran que el costo beneficio por los costos de traslado y tiempo implicaría acudir a la Delegación. Acercar los servicios a otros municipios es el gran reto, por lo que se recomienda la apertura de subsedes.

d) Principales logros

Con los buenos resultados de PRODECON se ha abierto camino y se ha ganado la confianza de los contribuyentes, tan es así que el número de atenciones se ha

incrementado año con año. No solamente los usuarios confían en PRODECON, sino también los asesores fiscales, las distintas cámaras empresariales, Colegio de Contadores e incluso las propias autoridades fiscales recomiendan a los contribuyentes los servicios de PRODECON con la finalidad de atender sus problemáticas en materia fiscal, sobre todo a aquéllos contribuyentes personas físicas. Del mismo modo, la Delegación Oaxaca tuvo un gran crecimiento e incluso se logró posicionar dentro de los diez primeros lugares a nivel nacional, lo anterior, no obstante, y que se cuentan con pocas Administraciones Desconcentradas.

e) Casos delicados o de interés relevante por algún motivo.

- Un contribuyente presentó una queja en la Delegación Oaxaca de PRODECON ya que consideraba que era ilegal un cobro que le realizó el SAT por un adeudo determinado en el año de 1994. El 29 de julio de 1994, la entonces Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la Secretaría de la Contraloría de la Federación (hoy Secretaría de la Función Pública), determinó una multa \$58,785.00; sin embargo, la autoridad fiscal realizó el PAE hasta enero de 2016 y derivado a la actualización y recargos por 21 años ascendía a la cantidad de **\$353,012.00**. Así, a través de los servicios de queja y asesoría se logró que en la sede Administrativa reconociera la prescripción del crédito fiscal, **obteniendo además que el bien inmueble que le fue embargado al contribuyente se le devolviera.**
- Se obtuvieron dos resoluciones administrativas satisfactorias para un contribuyente (persona física), quien solicitó el servicio de representación legal ya que el SAT **le impuso 104 multas en dos resoluciones en cantidad total de \$128,960.00 cada una por un monto de \$1,240.00**, las cuales consideró como ilegales.

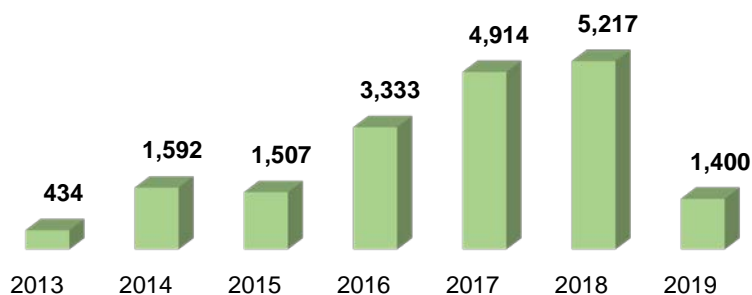
f) Montos: relevantes y generales.

El monto de los asuntos que se tramitan en la Delegación Oaxaca corresponde a cantidades menores dado que no se cuentan en la región con grandes empresas o grandes contribuyentes, siendo las atenciones de interés social ya sea en la obtención de devoluciones de personas físicas asalariadas o bien en combatir créditos fiscales de montos menores e incluso se han combatido requerimientos en donde se cobran gastos de notificación por montos de **\$570 pesos** cuando el contribuyente previamente ha cumplido con sus obligaciones fiscales.

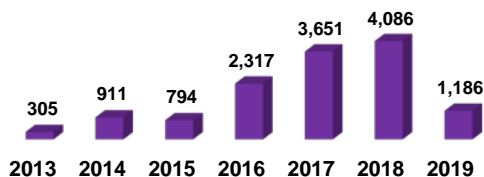
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento anual

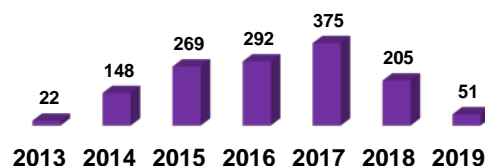
Total de atenciones



Asesoría

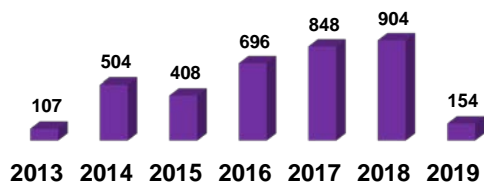


Representación Legal

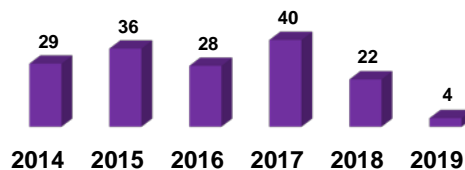




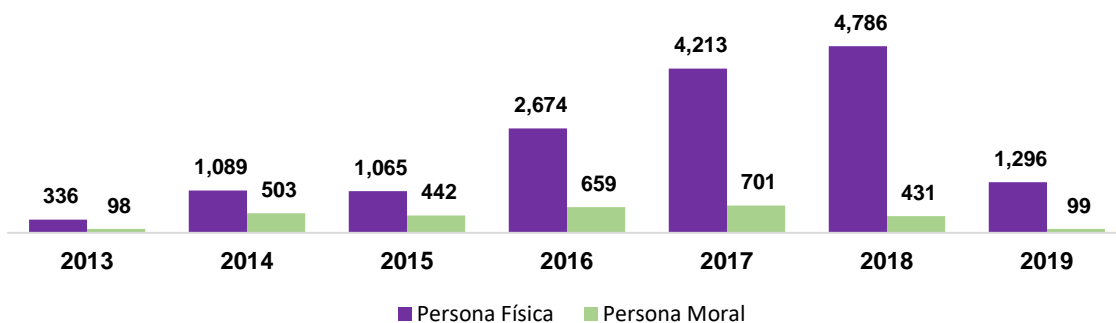
Quejas y Reclamaciones



Acuerdos Conclusivos



Tipo de Contribuyentes

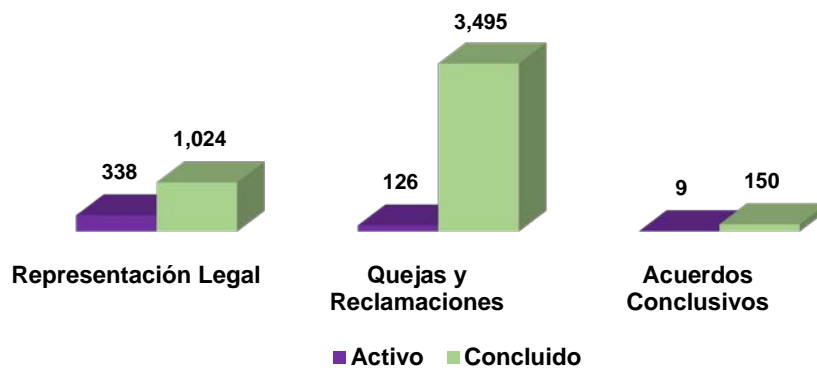


Porcentaje de Eficacia





Estatus de tramitación



DELEGACIÓN TABASCO

Titular: David Bruce Anguiano Mac Lennan

a) Antecedentes

La Delegación Tabasco, ubicada en la capital del Estado, abrió sus puertas al público durante el periodo de junio de 2013, con la finalidad de acercar los servicios que brinda PRODECON a los diversos sectores de contribuyentes. En sus inicios contó con una plantilla reducida de colaboradores; sin embargo, ante el crecimiento exponencial que año con año ha venido reportando, se consideró necesario la asignación de un mayor número de personal para el correcto funcionamiento de las áreas sustantivas, por lo que actualmente la estructura organizacional se conforma de 12 elementos, considerando el Titular de la oficina y el Subdelegado.

En ese sentido, y tomando en cuenta que uno de los vectores que impulsa y pone en funcionamiento los hilos de la economía en la entidad, es la población asalariada, la cual asciende a un 65% de los contribuyentes activos, se considera fundamental la presencia del *Ombudsman* fiscal en su carácter de Asesor y Defensor en materia tributaria, ya que juega un papel relevante en la vida diaria del pagador de impuestos, al posicionarse como un pilar proteccionista para este y otros sectores vulnerables, mediante la prestación de los servicios de asesoría, quejas y reclamaciones y representación legal. Aunado a que se ha logrado incentivar el cumplimiento de las obligaciones fiscales entre los contribuyentes en el Estado, fomentando una cultura contributiva.

Desde su creación y hasta el último día de marzo del año en curso, se han brindado más de 27,000 asistencias en las diversas áreas sustantivas, lo que actualmente

representa la captación de un servicio, por cada 115 contribuyentes inscritos ante el Padrón del Servicio de Administración Tributaria.

b) Casos más frecuentes

Dentro de los servicios que brinda la Delegación Tabasco, se han registrado reportes de atención a contribuyentes que solicitan asistencia de manera recurrente en materia de declaraciones y devoluciones de impuestos, actos relacionados con el R.F.C., cumplimiento de obligaciones y créditos fiscales, representando éstos uno de los porcentajes más altos de atención entre las áreas.

En su mayoría, los servicios corresponden a contribuyentes personas físicas asalariadas, a quienes se les brinda la atención para realizar, desde el cálculo de la declaración anual a presentar, hasta la obtención de respuesta a su trámite de devolución, ameritando que se analice de manera detallada cada caso en particular, al ser una constante el hecho de que la autoridad rechace o niegue las solicitudes de devolución, sin la debida fundamentación y motivación.

Finalmente, otro de los principales problemas a los que se enfrenta el pagador de impuestos en la entidad, deriva de omisiones por parte de los patrones de expedir las constancias de retenciones a sus trabajadores, así como de diferencias en el timbrado de los comprobantes fiscales emitidos en favor del personal asalariado, causándoles afectaciones en materia tributaria, por lo que al tener el carácter de responsables solidarios de la administración pública federal, son competencia de este órgano especializado, amén de que esta mala práctica se detectó tanto en el orden público como en el privado, pues se han atendido de manera constante a jubilados de la persona moral contribuyente y sus filiales. Por ello, a través de la prestación de los servicios sustantivos de PRODECON, se ha obtenido la

información necesaria para apoyar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

c) Retos históricos y actuales

Desde el inicio de funciones, el reto principal se concretó en difundir los servicios de las distintas áreas sustantivas (asesoría, quejas, representación legal, acuerdos conclusivos), a la ciudadanía, ya que no se encontraba familiarizados con la Procuraduría, ante el desconocimiento de sus servicios y por ser un organismo de reciente creación, lo que detonó que se realizaran distintas acciones, tales como:

- Jornadas móviles en las que el personal de la Delegación acudía a lugares más concurridos de la capital del Estado para dar a conocer las facultades con que cuenta el organismo y ofrecer a los pagadores de impuestos los servicios gratuitos que se prestan.
- Vinculaciones con cámaras empresariales y colegios de profesionales, con la finalidad de difundir a través de sus plataformas las funciones de la PRODECON.
- Impartición de conferencias y pláticas en universidades, oficinas de gobierno Estatales y Federales, agrupaciones de contribuyentes y empresarios, así como sindicatos de trabajadores para exponer las facultades sustantivas con que se cuenta.
- Participación en las ferias de servicios federales en las que se acudió a distintos municipios del Estado para acercar los servicios de la Institución al mayor número de personas posibles.

Dicho reto se ha materializado durante los últimos ejercicios, ya que la Delegación ha reportado un crecimiento considerable en comparación con los periodos previos, posicionándose dentro de las 5 oficinas con mayor número de trámites.

Ahora bien, uno de los retos actuales consiste en el constante acercamiento hacia el sector empresarial del Estado, con la finalidad de ofrecer la gama de servicios sustantivos con los que cuenta esta Procuraduría, ya que la mayoría de ellos se prestan a personas físicas; lo anterior, con la finalidad de que dicho sector conozca, y ejerza de manera más recurrente la figura de acuerdos conclusivos, a través de campañas que se realicen en conjunto con las autoridades fiscalizadoras.

d) Principales logros

La Delegación se ha posicionado como una de las oficinas con mayor captación de servicios a nivel nacional (asesoría y quejas), consolidándose en cuanto a prestigio entre los diversos sectores de contribuyentes en el Estado, esto se refleja en el incremento del número de personas que optan por acudir a nuestras oficinas en busca de la solución a sus problemáticas, ya que cada periodo ha ido en aumento.

Se ha logrado la difusión de una nueva cultura contributiva entre los contribuyentes, principalmente de sectores socialmente vulnerables como son los asalariados y los jubilados, quienes en la mayoría de los casos desconocían su derecho a solicitar los saldos a favor aplicando las deducciones personales que tuvieron en el ejercicio fiscal correspondiente; así desde su creación y hasta el periodo de marzo del año en curso, se han prestado 20,645 servicios de asesoría, de los cuales 6,247 corresponden a declaraciones anuales.

Ahora bien, derivado del servicio de representación legal se han propuesto y aprobado, 9 criterios jurisdiccionales (2/2015, 22/2015, 30/2015, 28/2016, 43/2016,

45/2017, 9/2017, 66/2017 y 22/2018), los cuales han servido como directriz para sustentar los argumentos de defensa de PRODECON en casos análogos, logrando en dicha área incrementar la efectividad en los servicios prestados.

El servicio de Quejas ha permitido posicionar a la Delegación entre las más sobresalientes, ya que incluso durante el ejercicio fiscal 2018 finalizó dentro de los primeros 5 lugares a nivel nacional, lo cual ha derivado de la efectividad en la solución de los problemas planteados por los contribuyentes, y de la confianza que éstos han depositado en la Institución, siendo importante destacar que al cierre del mes de marzo, se tengan registrados 5,288 servicios.

e) Casos delicados o de interés relevante

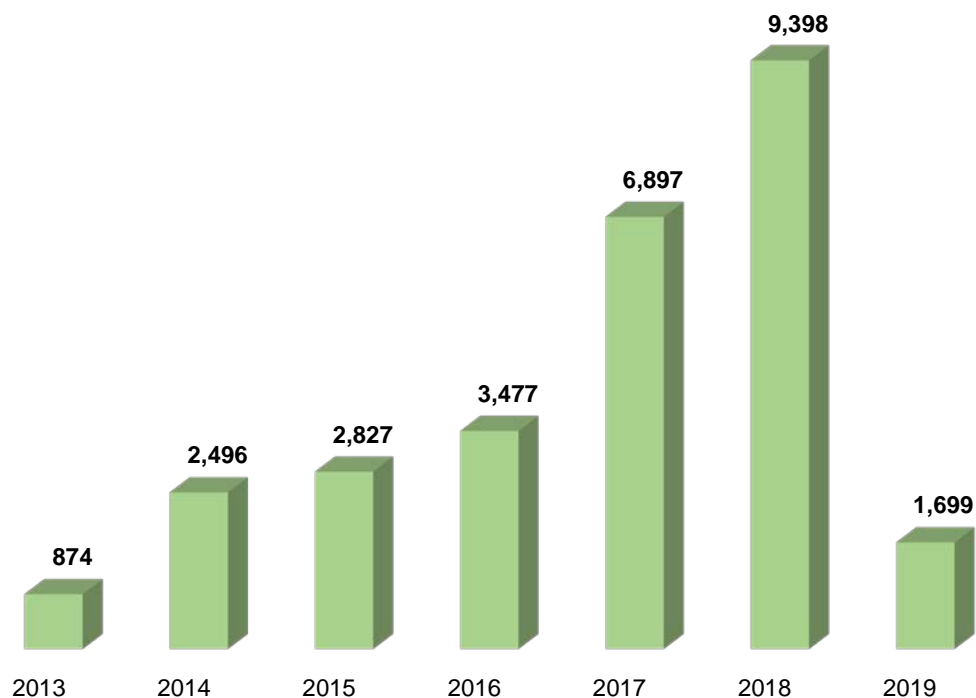
- En el área de representación legal, se obtuvo un criterio favorable en el que el órgano jurisdiccional reconoció que los Agentes de Pronósticos para la Asistencia Pública (vendedores de Melate, Tris, etc.) no son sujetos del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios, logrando que a la contribuyente se le eliminaran multas que ascendían a la cantidad de \$294,960.00. De dicho asunto derivó el Criterio Jurisdiccional 28/2016 (**IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS. LOS AGENTES AUTORIZADOS DE PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA NO SON SUJETOS DE DICHO TRIBUTOS**), y dada la trascendencia y relevancia del tema, fue incluido en la publicación de Prodecon.tigo, de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente durante el mes de junio de 2016.
- Dentro de un Acuerdo Conclusivo controlado por la Delegación, el cual derivó de una visita domiciliaria, se logró el consenso entre una contribuyente persona moral y la autoridad revisora, sobre partidas observadas, toda vez que la contribuyente aportó el caudal probatoria suficiente durante el procedimiento

alternativo de solución de controversias que amparaba en su mayoría el origen y la procedencia de los depósitos bancarios, generando un beneficio sustancial tanto para el pagador de impuestos, como para el Servicio de Administración Tributaria, al haber recaudado de forma inmediata las cantidades no desvirtuadas, mediante la declaración y pago correspondiente.

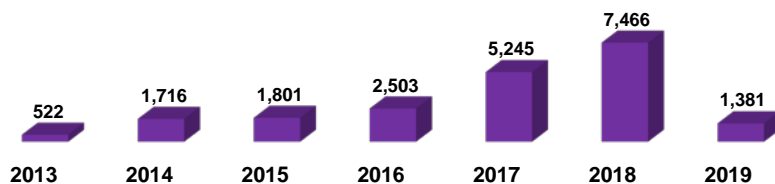
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

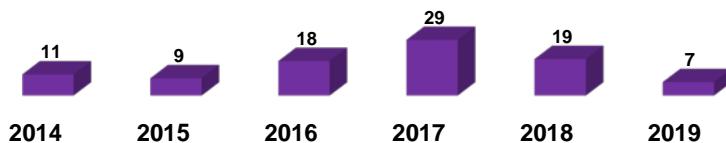
Total de atenciones



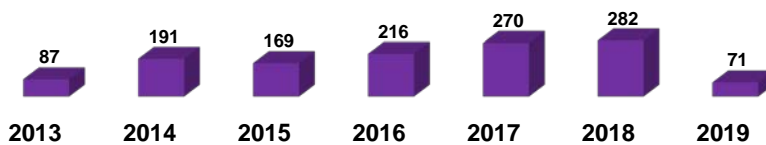
Asesoría



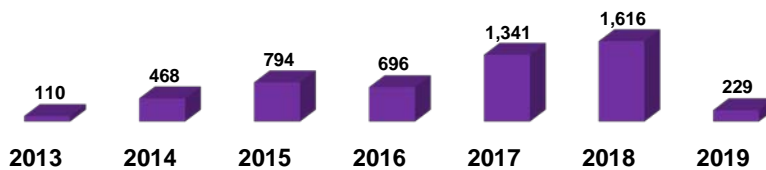
Acuerdos Conclusivos



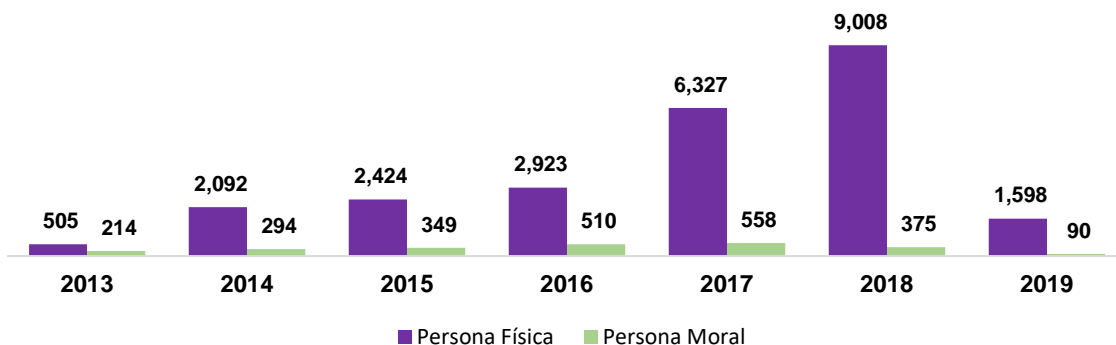
Representación Legal



Quejas y Reclamaciones



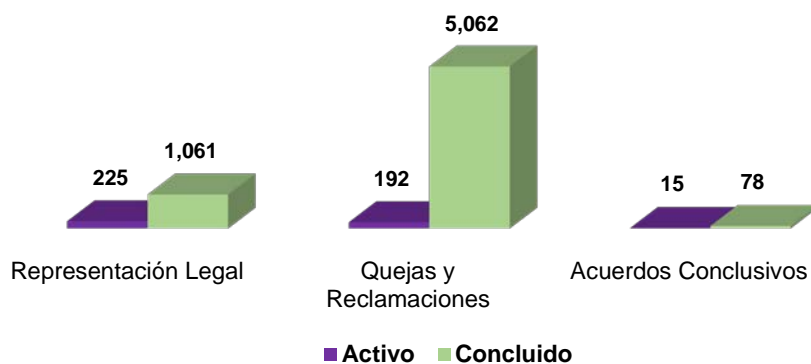
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación



DELEGACIÓN VERACRUZ

Titular: María Isabel Coba Soto

a) Antecedentes

En la puerta del Golfo de México, la Delegación Veracruz inicia funciones el 1° de octubre de 2013, posicionándose desde entonces como una de las delegaciones con mayor demanda en sus servicios, actualmente se encuentra en la segunda posición del ranking, con un total histórico de más de 33,593 atenciones brindadas.

En 5 años 7 meses, la Delegación ha posicionado los servicios en las principales ciudades del Estado, entre otras, Xalapa, Coatzacoalcos, Córdoba, Orizaba, Tuxpan y Poza Rica, atendiendo además de sus diversos canales de comunicación, mediante módulos de atención virtual, mismos que han sido el producto de 8 convenios de colaboración que se han firmado con cámaras empresariales y grupos de contribuyentes organizados.

Durante el transcurso de su labor, la Delegación ha interactuado de manera constante con las diferentes autoridades fiscales, en su momento las 5 administraciones del SAT y, dado que dicha autoridad así como el IMSS, INFONAVIT y SEFIPLAN (Secretaría de Finanzas y Planeación) cuentan con múltiples oficinas a lo largo del territorio veracruzano, la presencia de PRODECON en el Estado ha resultado de suma relevancia e importancia.

b) Casos más frecuentes

La Delegación en sus diversas áreas, ha advertido actos recurrentes de las autoridades fiscales que han ameritado su intervención, tal es el caso de las problemáticas atinentes a las devoluciones de impuestos, pues ante una dilación por parte de la autoridad fiscal para resolver las solicitudes o un indebido rechazo, obstaculizan el derecho del contribuyente de obtener la devolución que le corresponde.

Otros temas recurrentes y no menos importantes, es la inmovilización de cuentas bancarias y la omisión de las autoridades de notificar dicho acto, así como las órdenes de cancelación de sellos digitales emitidas por el SAT, actos que por sí mismos paralizan la operación habitual de los contribuyentes, el INFONAVIT requiriendo el pago de créditos prescritos y los actos arbitrarios de SEFIPLAN al imponer sanciones sin haber verificado la infracción atribuida.

En ese contexto, dichas problemáticas han ocupado las labores de esta Delegación a través de su atención efectiva, mediante la continua interlocución con las autoridades fiscales, lo que se ha visto reflejado en la mejora de tiempos e incluso en el sentido de las resoluciones.

c) Retos históricos y actuales

El primer gran reto ha sido la difusión de los servicios en el extenso territorio de Veracruz, así como la promoción de los derechos de los contribuyentes, lo que de manera inmediata se convirtió en un nuevo desafío, ganar la confianza entre los pagadores de impuestos y que tuvieran la seguridad que en la Delegación cuentan con personal especializado en materia fiscal para la solución de sus problemas fiscales y su defensa legal ante tribunales.

Otro gran reto a destacar ha sido mantener una constante y efectiva comunicación con las autoridades, quienes al principio tenían una extrema reserva con las actuaciones de este organismo y con el cambio de paradigma en cuanto a la protección de los derechos de los contribuyentes, destacando el caso particular de SEFIPLAN en donde constantemente existen cambios en sus titulares de área, lo que ha representado emprender en todo momento acciones que lleven a la continuidad de las buenas prácticas ya alcanzadas y así evitar un retroceso a actos que violen los derechos de los contribuyentes.

Actualmente los retos no son menos desafiantes, ya que es importante seguir acercando los servicios a todos los veracruzanos y, dado el posicionamiento de la Delegación como una de las punteras en cuanto al número de servicios prestados y con una estructura de personal moderada, resulta imperante continuar con una pirámide de crecimiento e imprimiendo en todo momento la debida calidad en los asuntos.

d) Principales logros

- Las recomendaciones públicas 1/2014, 2/2018 y 3/2018, fueron aceptadas por la autoridad fiscal, dando como resultado que en el primer caso el contribuyente obtuviera el beneficio establecido en un programa gubernamental y en los diversos la devolución de cantidades a favor de los pagadores de impuestos.
- Con un ingreso de 477 solicitudes, de las cuales se ha logrado un acuerdo entre el contribuyente y la autoridad en 325 asuntos, la Delegación Veracruz posiciona a la figura del Acuerdo Conclusivo como un verdadero medio alternativo de solución anticipada en un procedimiento fiscalizador, siendo una de las delegaciones líder en la suscripción de Acuerdos Conclusivos.

- Conseguir un espacio en un medio de comunicación (RN Noticias) con amplia cobertura en el Estado, para difundir semanalmente las acciones de PRODECON.

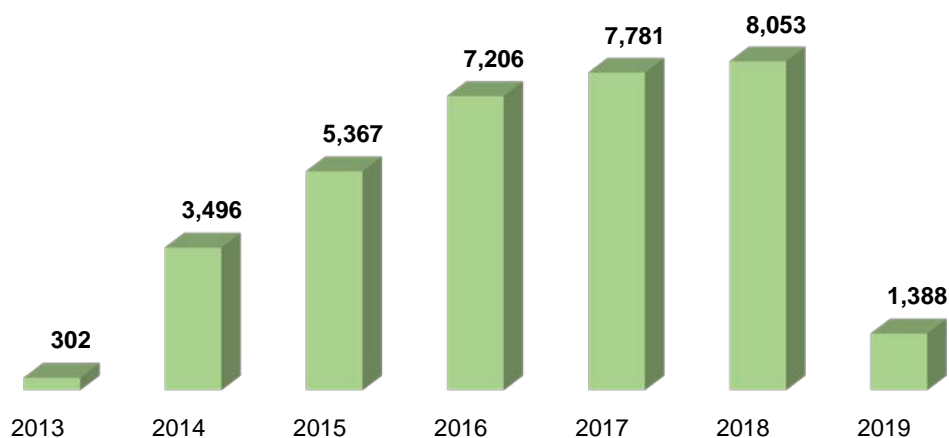
e) Casos delicados o de interés relevante

- Se obtuvo resolución favorable ante la SCJN, al considerar que un Tribunal Colegiado le dio al artículo 23 de la Ley de Amparo un alcance que va más allá de lo que literalmente dispone.
- En el área de representación legal, se logró que la autoridad además de efectuar la devolución de un saldo a favor pagara los intereses generados por la demora injustificada, mismos que ascendieron a una suma de \$411,313, cobra mayor relevancia al ser una persona moral dedicada a la industria cañera la que se había visto afectada en su derecho.
- Mediante Acuerdos Conclusivo la contribuyente logró desvirtuar entre otros, montos de \$582´916,181 y \$232´236,589 en el rubro de ingresos.

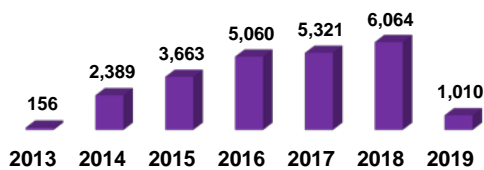
ESTADÍSTICAS

a) Crecimiento Anual

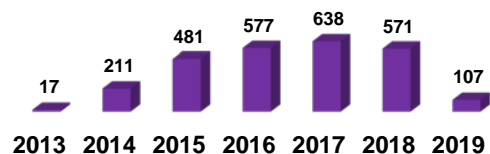
Total de atenciones



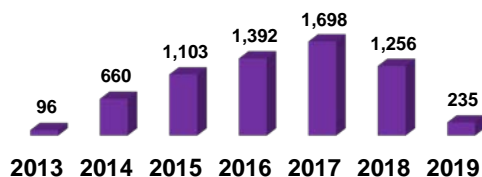
Asesoría



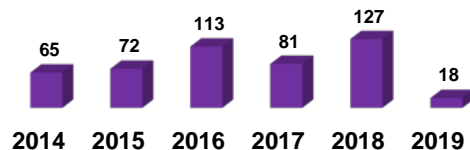
Representación Legal



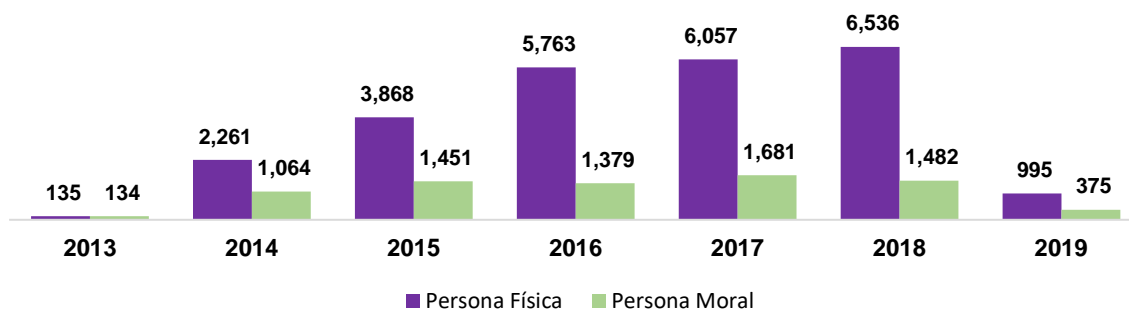
Quejas y Reclamaciones



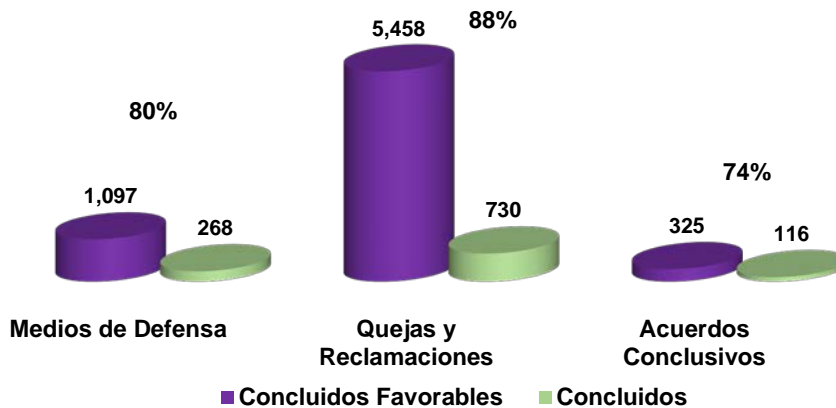
Acuerdos Conclusivos



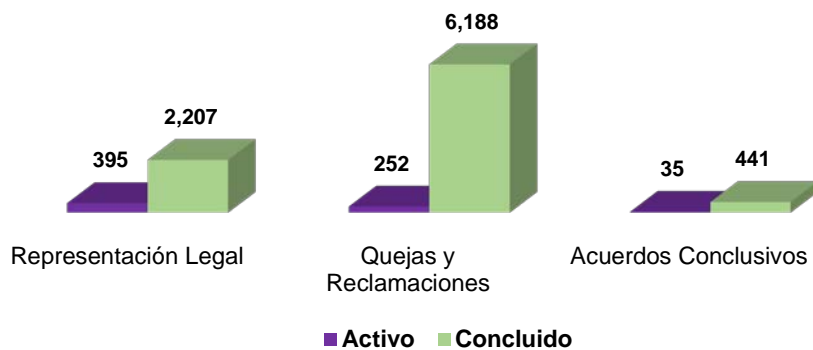
Tipo de Contribuyentes



Porcentaje de Eficacia



Estatus de tramitación





— aniversario —
PRODECON
Procuradora Diana Bernal