



Ciudad de México, a 10 de septiembre de 2024.

PRODECON establece el horario de atención y de recepción de documentos, e inicia operaciones con el Sistema Electrónico de Recepción de Solicitudes de Servicios (SERSE).

- **SERSE, es una herramienta digital creada por PRODECON para brindar un servicio unificado y remoto en la recepción de solicitudes de Acuerdos Conclusivos y de Quejas y Reclamaciones.**

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (**PRODECON**), informó que el 6 de septiembre de 2024, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el **Acuerdo General 008/2024**, el cual establece un nuevo horario de atención y recepción de documentos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

A partir de ahora, las personas contribuyentes podrán recibir atención y entregar documentos en oficinas centrales y delegacionales de **PRODECON**, en un horario hábil de **9:00 a 15:00 horas**, de lunes a viernes.

Además, con el objetivo de agilizar y hacer más eficiente la recepción de solicitudes de **Acuerdos Conclusivos** y **Quejas y Reclamaciones**, a partir del **9 de septiembre de 2024**, los trámites deberán realizarse exclusivamente a través del nuevo **Sistema Electrónico de Recepción de Solicitudes de Servicios (SERSE)** o de manera presencial. Se eliminará la





opción de envío por correo electrónico, a excepción del servicio de **Quejas y Reclamaciones**, que subsistirá hasta el 31 de diciembre de 2024, de conformidad con el **CUARTO TRANSITORIO** del Acuerdo en comento.

SERSE es una herramienta digital desarrollada por **PRODECON** para ofrecer una experiencia más accesible y eficiente a las personas contribuyentes. Este sistema permite realizar solicitudes de manera remota, recibiendo un acuse de recepción inmediato y automatizado tras su ingreso. Para el servicio de **Acuerdos Conclusivos** se estará a lo siguiente:

- ⇒ Las solicitudes ingresadas en días hábiles entre las **00:00 y las 15:00 horas**, se considerarán presentadas y se tendrán por recibidas el mismo día.
- ⇒ Aquellas solicitudes ingresadas entre las **15:01 y las 23:59** horas en día hábil, se tendrán por presentadas el mismo día y por recibidas al día hábil siguiente.
- ⇒ Las solicitudes ingresadas en día inhábil, se tendrán por presentadas y recibidas al día hábil siguiente.

Para más detalles sobre el nuevo horario y las especificaciones del sistema **SERSE**, puedes consultar el **Acuerdo General 008/2024** en el siguiente enlace: [Acuerdo General 008/2024](#)

ooo

