

**MINUTA CORRESPONDIENTE A LA REUNIÓN PERIÓDICA VERIFICADA EL 23 DE ABRIL DE 2015, ENTRE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIDADES FISCALES FEDERALES DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES Y GRUPOS DE CONTRIBUYENTES LEGALMENTE CONSTITUIDOS RESPECTO DE LOS TEMAS “INICIO DEL PAE SIN QUE HAYA UNA DETERMINACIÓN PREVIA DE CRÉDITOS FISCALES” Y “PAGO EN LÍNEA DE LOS ADEUDOS FISCALES DEL INFONAVIT A TRAVÉS DEL PORTAL EMPRESARIAL; MEJORAS AL SERVICIO A LAS EMPRESAS APORTANTES”.**

En México, Distrito Federal, a las doce horas del 23 de abril de 2015, en la sala de reuniones del piso 11 del edificio central de PRODECON, ubicado en Av. Insurgentes Sur 954, Colonia Insurgentes San Borja, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, Distrito Federal, se procedió a levantar la presente minuta.

#### **PARTICIPANTES**

Por parte del **INFONAVIT**:

- Lic. Fernando Diarte Martínez, Subdirector General de Recaudación Fiscal
- Lic. Jorge Antonio Benítez Calva, Gerente Senior de Fiscalización y Cobranza Fiscal
- Lic. Sergio José Amescua Dosal, Gerente Senior de Servicios a Empresas Aportantes
- Lic. Arli Cecilia Arroyo Sánchez, Gerente de Coordinación Interinstitucional

Por parte de **PRODECON**:

- Mtro. José Luis Figueroa Jacome, Subprocurador de Análisis Sistemático y Estudios Normativos.
- Mtro. Francisco Javier Ceballos Alba, Subprocurador de Protección de los Derechos de los Contribuyentes
- Lic. Eduardo Joel Ibarra Acosta, Director General de Enlace y Regulación
- Lic. Antonio Monreal Luna, Director General de Análisis Sistemático y Estudios Normativos
- C.P. Rafael Gómez Garfias, Director General de Orientación y Asesoría al Contribuyente

Por parte de los grupos de contribuyentes legalmente constituidos:

- C.P. Javier Samperio Castillo, Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN)
- Lic. Francisco Javier Gutierrez-Zamora Ferreira, Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF)
- Lic. Ricardo Cervantes Vargas, Asociación Nacional de Abogados de Empresa, Colegio de Abogados, A.C. (ANADE)
- Lic. Javier Patiño Rodríguez, Asociación Nacional de Abogados de Empresa, Colegio de Abogados, A.C. (ANADE)
- C.P.C. José Guadalupe Gonzalez Murillo, Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)
- Ma. Teresa Delgado Zarate, Consejo Nacional de la Industria Maquiladora y Manufacturera de Exportación (INDEX)
- Lic. Paulina Núñez , Consejo Nacional de la Industria Maquiladora y Manufacturera de Exportación (INDEX)
- C.P.C. Juan Antonio de Arana Águila, Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- C.P.C. Jesús Flores Rodríguez, Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- Lic. Esteban Hernandez, Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)

#### ORDEN DEL DÍA

**PRIMERO.-** Presentación de los asistentes a la reunión: autoridades del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, representantes de los contribuyentes y funcionarios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

**SEGUNDO.-** Exposición a cargo de los funcionarios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, y de los representantes de los contribuyentes, de los aspectos que se consideran relevantes de los temas "INICIO DEL PAE SIN QUE HAYA UNA DETERMINACIÓN PREVIA DE CRÉDITOS FISCALES" Y "PAGO EN LÍNEA DE LOS ADEUDOS FISCALES DEL INFONAVIT A TRAVÉS DEL PORTAL EMPRESARIAL; MEJORAS AL SERVICIO A LAS EMPRESAS APORTANTES".

**TERCERO.-** Exposición a cargo de los funcionarios del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

CUARTO.- Toma de Acuerdos.

QUINTO.- Clausura de la reunión.

#### DESAHOGO DEL ORDEN DEL DÍA

**PRIMERO.- Presentación de los asistentes a la reunión: autoridades del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, representantes de los contribuyentes y funcionarios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.**

**El Mtro. José Luis Figueroa Jacome, Subprocurador de Análisis Sistemático y Estudios Normativos,** dio inicio a la Primera Reunión Periódica del año 2015 con el INFONAVIT y grupos de contribuyentes legalmente constituidos, dando la bienvenida a los participantes y agradeciéndoles su asistencia.

Asimismo, procedió a presentar a los participantes mencionando su nombre y cargo, con la finalidad de iniciar formalmente la reunión.

**SEGUNDO.- Exposición a cargo de los funcionarios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, y de los representantes de los contribuyentes, de los aspectos que se consideran relevantes de los temas “Inicio del PAE sin que haya una determinación previa de créditos fiscales” y “Pago en línea de los adeudos fiscales del INFONAVIT a través del portal empresarial; mejoras al servicio a las empresas aportantes”.**

**El Mtro. José Luis Figueroa Jacome** inició la exposición señalando, respecto del tema del *Inicio del PAE sin que haya una determinación previa de créditos fiscales*, que esta Procuraduría ha detectado que los contribuyentes constantemente presentan Quejas o medios de defensa a través de Prodecon, con motivo de que aun cuando el INFONAVIT no ha determinado créditos fiscales y/o no ha procedido a su notificación, da inicio al Procedimiento Administrativo de Ejecución, lo que es de considerarse una práctica indebida y que en su caso representa una afectación a los derechos fundamentales de los patrones que se encuentran en esos supuestos, pues aun cuando desconocen la resolución a través de la cual les fue determinado un crédito fiscal persisten los actos de molestia, que se materializan en la ejecución de actos de cobro.

Derivado de procedimientos de Queja, se ha llegado a obtener que sea el INFONAVIT, quien deje sin efectos el Procedimiento Administrativo de Ejecución, derivado de que efectivamente no se cuenta con la constancia de notificación de los correspondientes créditos.

No obstante lo anterior, en muchos de los asuntos que se tramitan en esta Procuraduría, se ha tenido que acudir a procesos litigiosos a fin de lograr dejar sin efectos los actos de molestia ejercidos por la autoridad.

Respecto de los temas de *Pago en línea de los adeudos fiscales del INFONAVIT a través del portal empresarial y Mejoras al servicio a las empresas aportantes*, señaló que el INFONAVIT, a través de la opción de pago en línea de adeudos fiscales por medio de su portal empresarial, busca que los patrones cumplan con sus obligaciones de pago de una forma más sencilla, lo que implica que también los trabajadores se vean beneficiados con el abono de las aportaciones respectivas, por lo que esta Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, considera necesario revisar este procedimiento a fin de proponer, en su caso, mejoras al servicio otorgado a empresas aportantes y que implique un beneficio real para los pagadores de impuestos.

Se considera de gran importancia conocer los avances que ha tenido el INFONAVIT en materia de mejoras en sus servicios para las empresas aportantes, ello con la finalidad de que sean difundidas y así, al conocerlas, los contribuyentes puedan beneficiarse de éstas. La implementación de mejoras en los servicios de ese organismo, representa beneficios para los pagadores de impuestos, pues los procesos se vuelven más eficaces y eficientes.

**TERCERO.- Exposición a cargo de los funcionarios del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.**

**El Lic. Fernando Diarte Martínez, Subdirector General de Recaudación Fiscal** inició su exposición señalando que por primera vez en el INFONAVIT ha creado una Gerencia Senior de atención a empresas aportantes para honrar el equilibrio que debe haber entre servicio y control. Por primera vez en el INFONAVIT tiene un portal dedicado exclusivamente a patrones y hay en las delegaciones regionales, servidores públicos que específicamente su función es atender a los patrones, sin los cuales no habría aportaciones ni entero de amortizaciones.

El INFONAVIT no sólo está creando instancias para manejar una nueva relación con los contribuyentes, sino que está apostándole a herramientas que faciliten a los contribuyentes su interacción con el Instituto. El Senado de la República aprobó en días pasados una iniciativa para reformar el Artículo 29 de la ley del INFONAVIT, con la finalidad de que se permita al Instituto utilizar la firma electrónica; cuando eso suceda el abanico de nuevas oportunidades de interacción entre los contribuyentes y el INFONAVIT con la firma electrónica, van a detonar muchísimas nuevas formas de interactuar.



El Lic. Jorge Antonio Benítez Calva, Gerente Senior de Fiscalización y Cobranza Fiscal mencionó que desde el inicio de la actual administración del Instituto, se hizo un diagnóstico de cómo estaba trabajando el sistema de cobranza del INFONAVIT, el cual anteriormente era manejado por un proveedor externo, lo cual podría llegar a representar un riesgo respecto a la confidencialidad o reserva de la información. Derivado de ese diagnóstico el INFONAVIT se dio a la tarea de crear un nuevo sistema institucional de cobranza fiscal; creando así el Sistema de Administración de Cobranza Especializada (ARCE).

El Sistema ARCE representa no solamente el tema de aclaraciones, sino también la cobranza fiscal, la cual se da en cuatro vertientes. La primera es en crear una mayor presencia fiscal. La segunda es corregir el comportamiento de pago de los contribuyentes que son omisos. Tercero, apoyar a los trabajadores de México en la obtención de su derecho a crédito hipotecario, ya que al haber patrones que son omisos, provocan que los trabajadores no alcancen los 116 puntos que requieren para poder obtener un crédito de vivienda con nosotros. Y cuarto, incrementar los ingresos de recaudación antes de la fecha límite de pago.

Este sistema ARCE inició operación a partir de octubre de 2013 y paulatinamente se le han incrementado nuevas funcionalidades. Entre ellas, por ejemplo, está que todos los notificadores y ejecutores del INFONAVIT lleven a cabo las diligencias de acciones fiscales, además de manera documental, en una plataforma móvil. Además tanto la notificación del requerimiento fiscal como los mandamientos de ejecución están en un PDF.

Los folios de la notificación de los créditos fiscales y de los PAE's son generados en PDF y se tienen con códigos de barras, por lo que una vez que se llevó a cabo la acción fiscal los notificadores y ejecutores digitalizan, tanto el citatorio como la notificación y la misma acción fiscal que se llevó a cabo.

Los notificadores y los ejecutores llevan un celular, en los cuales reciben los folios asignados en el móvil de forma fácil y rápida. Si van a ejecutar un requerimiento fiscal o si van a llevar a cabo un PAE, desde oficinas centrales se les envía el número de folio de la acción fiscal ejecutada.

Al constituirse en el domicilio, se le solicita al notificador o ejecutor que capture una foto de la fachada del inmueble, quedando grabada la coordenada GPS, asegurando la confidencialidad de la visita.



Un notificador aproximadamente en dos o tres minutos da toda la información de cómo se atendió el acto de autoridad. Por esto todas las acciones fiscales del INFONAVIT son cargadas en tiempo real en línea a través de esa plataforma móvil.

Con esto el INFONAVIT se asegura que todas sus acciones fiscales sean hechas correctamente o lo más apegadas al derecho del contribuyente.

A efecto de respetar ese derecho del contribuyente a que antes de que se le genere un PAE tenga un requerimiento fiscal, el Instituto generó una política previa de cartas-invitación. En muchas ocasiones a aquellos contribuyentes que no tienen un índice de riesgo elevado, antes de que se les genere un requerimiento fiscal se les genera una carta-invitación previa.

Esta herramienta de notificación no está normada en el Código Fiscal, sino que es un avance tecnológico que se está implementando desde octubre de 2013 para supervisar a todos los notificadores y ejecutores a nivel nacional y dar certeza de que el acto de autoridad sí se llevó a cabo en el lugar donde se tiene registrado el domicilio fiscal.

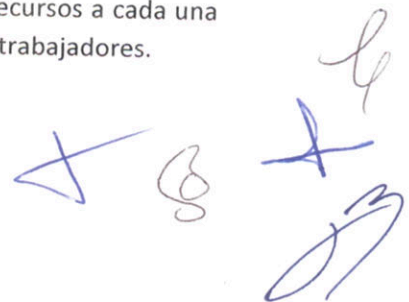
Se tiene normado internamente como un procedimiento de supervisión de notificadores y ejecutores; sin embargo, es un procedimiento interno.

El Instituto está a próximos meses de liberar en el portal empresarial una sección en la cual el empresario va a poder consultar si se está llevando a cabo un acto de autoridad legal; va a poder colocar el número de folio de la acción fiscal que le están ejecutando y va a poder observar si el nombre del notificador o ejecutor que le está llevando a cabo el acto de autoridad es real.

El Mtro. Fernando Diarte Martínez recalcó que esta herramienta no tiene una connotación de validez jurídica, es simplemente mostrar cómo el INFONAVIT internamente se organiza y de que el sistema no inicia un PAE si no se tiene en el checklist una notificación previa.

Respecto del tema de PAGO EN LÍNEA DE LOS ADEUDOS FISCALES DEL INFONAVIT A TRAVÉS DEL PORTAL EMPRESARIAL, el Lic. Jorge Antonio Benítez Calva, señaló que hasta la fecha, el INFONAVIT sólo cuenta con dos herramientas que permiten pagar las aportaciones de vivienda que son las del Instituto Mexicano del Seguro Social, es decir, SUA o SIPARE. Sin embargo, informó que a partir del próximo 2 de junio de 2015, se liberará una nueva herramienta por parte del INFONAVIT que permitirá a los aportantes realizar pagos en línea.

Cuando un patrón paga al Instituto se tiene que hacer la individualización de esos recursos a cada una de las subcuentas de vivienda de los trabajadores y a cada uno de los créditos de los trabajadores.



Entonces el INFONAVIT genera unas fichas de depósito referenciado, entraba ese dinero a las arcas del INFONAVIT y después había que hacer la individualización de ese dinero o de esos recursos; situación que se volvía gravosa para el patrón, porque posteriormente tenía que generar los SUA's o la propia delegación del INFONAVIT tenía que hacer esa individualización cuando realmente de conformidad con la propia norma quien debe de hacer la autodeterminación o esa individualización es el patrón.

A través de PROCESAR y de mesas de trabajo celebradas durante todo 2014 es que el día de hoy se puede presentar esta herramienta.

**NOTA:** El Lic. Jorge Antonio Benítez Calva procedió a explicar el nuevo sistema de pago a través de la presentación elaborada por la Subdirección General de Recaudación Fiscal, denominada Medios de Pago.

A continuación el Lic. Sergio José Amescua Dosal, Gerente Senior De Servicios A Empresas Aportantes procedió a exponer las Mejoras a los Servicios a las Empresas Aportantes mencionando que dentro de estas mejoras están:

- Se diseñó un "Programa de contingencia" para depuración de la cuenta por cobrar de aclaraciones 2005 al 2012 de los patrones, a través de oficio y/o requerimiento.
- Se implementó personal en las 32 Delegaciones Regionales dedicado en atender exclusivamente a las Empresas Aportantes
- Se incrementó el número de asesores en Infonatel que atienden exclusivamente a las Empresas Aportantes de 5 a 25. \*Durante 2014 se recibieron 104,290 llamadas para su atención. En lo que va de 2015, se han atendido 31,171 llamadas.
- Se está trabajando en un proceso de certificación ISO, para asegurar la calidad de la atención y el servicio que reciben nuestros contribuyentes a nivel nacional.

Al 31 de marzo de 2015, se han registrado 140,154 empresas del padrón de patrones registrados en el INFONAVIT, lo que representa un avance del 15.5% del universo de patrones.

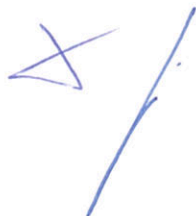
Los servicios que actualmente se ofrecen a través del "Portal Empresarial" son los siguientes:

**En línea:**

1. Estado de Cuenta
2. Centro de Atención Empresarial



7



3. Consulta de Trabajadores
4. Consulta de Incidencias
5. Movimientos afiliatorios
6. Consulta, aclara y ponte al corriente
7. Constancia de situación Fiscal
8. Notificación por estrados
9. Asociación y disociación de NRP

**Informativos:**

- Programa cumplamos juntos
- Devolución de pago
- Dictamen fiscal e INFONAVIT

Durante el segundo semestre de 2014, se realizaron 17 eventos de Empresas de Diez en coordinación con la Delegaciones Regionales del INFONAVIT; cuyo propósito es reconocer a las empresas cumplidas, incentivando y fomentando la cultura de pago.

Esto con el propósito de mantener a las empresas informadas y actualizadas sobre nuestros proyectos, normativas y nuevos productos que beneficien la operación de las mismas.

Se firmaron 46 Convenios de Colaboración con Cámaras y Organizaciones Empresariales, Colegios Estatales, Cúpulas Empresariales

Cuya finalidad es contar con un canal de comunicación directo que permita tener un intercambio de información continua entre los miembros de dichas Cámaras y el Instituto.

Los Proyectos en temas de servicio son los siguientes:

- Incorporar la FIEL como elemento de identificación para la realización de trámites en línea ante el Infonavit
- Incrementar el número de patrones registrados en el Portal Empresarial
- Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios
- Liberación de servicio "Pago en Línea" a través del Portal Empresarial





**“Acuerdos”**

1. El INFONAVIT, al rendir los informes de Quejas, en las que el contribuyente manifieste desconocer el crédito fiscal y/o su notificación, ese Instituto acompañará además de la determinante del crédito fiscal y las constancias de notificación respectivas, documentos adicionales que obren en sus sistemas.
2. Si el INFONAVIT no cuenta con la documentación que acredite la existencia y/o notificación del crédito fiscal, al rendir su informe de Queja dejará sin efectos sus actuaciones.
3. El INFONAVIT enviará a la PRODECON listado de funcionarios que brindan atención personalizada y servicio a patrones en cada Delegación para socializarla.
4. La PRODECON difundirá en su página de internet los avances en la implementación de mejoras del servicio de INFONAVIT y su nuevo sistema de pago en línea.
5. El INFONAVIT informará a la PRODECON sobre las mejoras en sus servicios para que puedan difundirse a través de su página de Internet.

**QUINTO.- Clausura de la reunión.**

El Mtro. José Luis Figueroa Jacome, Subprocurador de Análisis Sistemico y Estudios Normativos, agradeció la presencia, en primer lugar, de los representantes de los contribuyentes, así como de la confianza que depositan en este organismo, reiterando su compromiso en la defensa, protección y fortalecimiento de sus derechos como pagadores de impuestos. Asimismo, agradeció la presencia, el interés y la disposición de las autoridades fiscales del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores participantes.

Con lo anterior, el Mtro. José Luis Figueroa Jacome, dio por concluida la Primera Reunión Periódica de 2015 con autoridades del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.



**MTRO. JOSÉ LUIS FIGUEROA JACOME**  
SUBPROCURADOR DE ANÁLISIS SISTÉMICO Y  
ESTUDIOS NORMATIVOS,  
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONTRIBUYENTE



**LIC. FERNANDO DIARTE MARTÍNEZ**  
SUBDIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN  
FISCAL,  
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA  
VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES



**MTRO. FRANCISCO JAVIER CEBALLOS ALBA**  
SUBPROCURADOR DE PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES,  
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONTRIBUYENTE



**LIC. EDUARDO JOEL IBARRA ACOSTA**  
DIRECTOR GENERAL DE ENLACE Y REGULACIÓN,  
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONTRIBUYENTE

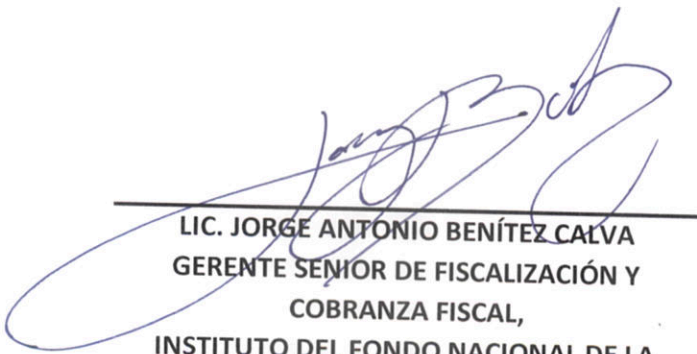



**LIC. ANTONIO MONREAL LUNA**  
DIRECTOR GENERAL DE ANÁLISIS  
SISTÉMICO Y ESTUDIOS NORMATIVOS,  
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONTRIBUYENTE




**C.P. RAFAEL GÓMEZ GARFÍAS**  
DIRECTOR GENERAL DE ORIENTACIÓN Y  
ASESORÍA AL CONTRIBUYENTE,  
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONTRIBUYENTE



  
LIC. JORGE ANTONIO BENÍTEZ CALVA  
GERENTE SENIOR DE FISCALIZACIÓN Y  
COBRANZA FISCAL,  
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA  
VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

  
LIC. SERGIO JOSÉ AMESCUA DOSAL  
GERENTE SENIOR DE SERVICIOS A EMPRESAS  
APORTANTES,  
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA  
VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

  
LIC. ARLI CECILIA ARROYO SÁNCHEZ  
GERENTE DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL,  
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS  
TRABAJADORES

