Plan Nacional de Desarrollo

2013-2018

Gobierno de la República

Programa Institucional de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente 2013-2018

Avance y Resultados 2017

Institucional

INDICE

Marco normativo 2

Resumen ejecutivo 3

Avances y Resultados 5

Objetivo 1. Observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares 5

Objetivo 2. Brindar servicios de calidad mediante la asesoría, consulta, representación y defensa de contribuyentes, por actos que afecten su esfera jurídica. 9

Objetivo 3. Investigar y tramitar quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, por presuntas violaciones a sus derechos 16

Objetivo 4. Fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes. 21

Objetivo 5. Propiciar la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que puedan surgir entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales. 24

Objetivo 6. Eficientar la gestión institucional para el correcto desempeño de las facultades de la Procuraduría 26

ANEXO. FICHAS DE LOS INDICADORES 31

Glosario 37

Siglas y abreviaturas 38

MARCO NORMATIVO

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en el numeral 32 del Acuerdo 01/2013 por el que se emiten los Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2013, el cual enuncia que:

"*Las dependencias y entidades deberán difundir y publicar en sus páginas de Internet, los programas a su cargo, al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, deberán publicar dentro del primer bimestre de cada año, en el mismo medio electrónico, los logros obtenidos de conformidad con los objetivos, indicadores y metas definidos en los programas*".

RESUMEN EJECUTIVO

El PND destaca la importancia de consolidar la estabilidad macroeconómica que hemos construido como país, así como la necesidad de elevar la productividad de nuestra economía. Para lograrlo, se requiere contar con un sistema hacendario simple, progresivo, que fomente la formalidad y genere los recursos suficientes para financiar los programas y las políticas que permitan el desarrollo sostenido y el crecimiento económico del país.

Para ello, es necesario simplificar las disposiciones fiscales, mejorar la equidad del sistema hacendario y fomentar la formalidad: garantizando en todo momento el respeto a los derechos de los contribuyentes; haciendo más equitativa la estructura impositiva para mejorar la distribución de la carga fiscal; adecuando el marco legal en materia fiscal de manera eficiente y promoviendo una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.

En este sentido, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON), organismo público descentralizado, no sectorizado, especializado en materia tributaria, ha asumido su función como garante permanente de los pagadores de impuestos, orientando su labor para que los contribuyentes reciban justicia en materia fiscal en el orden federal; propiciar una cultura de plena vigencia de los derechos del contribuyente; así como a efecto de que se corrijan las prácticas que indebidamente lesionan o causan molestias excesivas a los pagadores de impuestos.

Durante 2017, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) otorgó a los contribuyentes un total de 202,085 servicios gratuitos de asesoría, representación legal, quejas y acuerdos conclusivos, lo que significó un incremento anual de 42% por ciento.

El servicio de asesoría a los contribuyentes, a través de sus diversos canales de atención, logró un incremento en relación con 2016 del 47%, dando un total de 151,179 servicios de asesoría prestados en 2017.

Entre las problemáticas más frecuentes que necesitaron de la asesoría gratuita de esta Procuraduría, destacan las relativas al cumplimiento de obligaciones fiscales; atención a cartas invitación y exhortos emitidos por autoridades fiscales como el SAT y el INFONAVIT; devoluciones de saldos a favor; tratamiento a salarios caídos y cancelación de certificados de sello digital, entre otras.

En lo que respecta a los servicios de representación legal y defensa, se atendieron 12,963 solicitudes de patrocinio legal gratuito.

Durante muchos años el tratamiento fiscal de los retiros de las AFORES ha sido un tema polémico que se ha valorado desde diversos puntos de vista, incluso ante la SCJN fue un tema que generó diversas opiniones y que para quien recibe dichos recursos es ilógico que deba pagar un impuesto sobre la renta tan elevado, si lo estuvo pagando durante toda su vida. PRODECON, con el acercamiento que ha mantenido con la sociedad y en particular en este tema con las personas en edad de retiro, logró demostrar la desproporción del tratamiento fiscal y restituir los derechos vulnerados de un sector que requiere el apoyo de toda la sociedad.

Al cierre de 2017, ya se contaba con tesis de jurisprudencia y nuevas reglas que le otorgan a los retirados una alternativa más justa y equitativa, propuestas por PRODECON y se han implementado esquemas para evitar llegar a promover medios de defensa para que los contribuyentes recuperen las retenciones de una forma más expedita.

Asimismo, durante 2017, la PRODECON recibió 35,492 quejas relacionadas con actos de autoridades fiscales federales que se consideraron vulneraban los derechos de los contribuyentes, de las cuales el 69% correspondieron a actos del SAT, 4% al IMSS, 7% al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda (INFONAVIT), 6% a autoridades coordinadas y el 14% restante correspondió a retenedores y autoridades sin identificar.

Se pusieron en marcha 2,451 procedimientos para la adopción de Acuerdos Conclusivos lo que representa un incremento del 18% respecto de las solicitudes atendidas en 2016, de los cuales, 80% correspondió a actos del SAT, 18% a autoridades coordinadas y 2% al IMSS. Derivado de estos procedimientos, se suscribieron 1,057 acuerdos conclusivos que representaron un incremento de 73.2% respecto del mismo periodo del año anterior.

En materia de análisis de problemas sistémicos, se realizó el estudio de diversos problemas del sistema tributario, dando como resultado la publicación de 13 análisis sistémicos y la emisión de tres recomendaciones sistémicas.

Como parte de las acciones que coadyuvan en la construcción de una nueva Cultura Contributiva y con el objetivo de fomentarla en la sociedad en general, se invitó a participar a niños, padres y maestros, del proyecto "PRODECON Peques" implementado en diferentes ferias y eventos.

En materia de difusión la PRODECON participó en diferentes foros con la finalidad de dar a conocer los servicios que presta la Procuraduría, distribuyó materiales impresos además de impartir pláticas y talleres a los asistentes e interesados en los temas tributarios o fiscales.

Finalmente, con el compromiso de satisfacer las necesidades de los contribuyentes que solicitan los servicios de la Procuraduría, durante 2017, la PRODECON se sometió a la auditoría de ampliación y mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2008 obtenida para su Sistema de Gestión de la Calidad (SGCP) en 2013, 2014 y 2015, y 2016 concluyendo, el equipo auditor, que se contaba con evidencia objetiva para soportar la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría, conforme con los requisitos del modelo de gestión de la calidad declarado.

El presente informe tiene por objeto dar cuenta de la labor de la Procuraduría durante el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, a fin de dar a conocer a los actores de la relación jurídico-tributaria, y al público en general, los retos a que se enfrentó el Defensor no jurisdiccional de derechos del contribuyente, las acciones que emprendió para proteger y defender a los pagadores de impuestos de los actos y prácticas administrativas que los aquejan de manera grupal e individual, y los resultados obtenidos.

Así, el presente documento plasma la repercusión de PRODECON en el sistema tributario mexicano, que se traduce en la reivindicación de los derechos fundamentales y de la dignidad de todos los que con sus aportaciones contribuyen a la causa del colectivo social: el desarrollo de México.

AVANCE Y RESULTADOS

Objetivo 1. Observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares.

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

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

Resultados

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, advirtió diversas problemáticas que afectan a algunos grupos o sectores o a la generalidad de los contribuyentes, realizando diversas gestiones ante las autoridades fiscales federales, a fin de salvaguardar los derechos fundamentales de los pagadores de impuestos.

En materia de análisis de problemas sistémicos, se realizó el estudio de diversos problemas del sistema tributario, dando como resultado la publicación de 13 análisis sistémicos y la emisión de tres recomendaciones sistémicas.

Cabe destacar que entre los logros más significativos derivados del Análisis de Problemas Sistémicos se encuentran: la emisión, por parte del SAT, de la normativa interna para notificaciones vía buzón tributario y la modificación a diversas reglas de carácter general sugeridas en diversos análisis sistémicos, a fin de que la autoridad apegue su actuación a lo establecido en la Ley, otorgando con ello certeza jurídica a los contribuyentes.

Actividades relevantes

Estrategia 1.1 Identificar los problemas de carácter sistémico en materia fiscal que ocasionen perjuicio a los contribuyentes y emitir las recomendaciones correspondientes.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente advirtió diversas problemáticas sistémicas que afectan la esfera jurídica de algunos grupos, sectores o a la generalidad de los contribuyentes, por lo que a fin de salvaguardar sus derechos fundamentales, emitió diversas sugerencias a las autoridades fiscales federales, en el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.

A continuación se presentan algunos de los logros destacados obtenidos durante el periodo que se informa:

Servicio de Administración Tributaria:

1. Se acordó la Notificación de una carta invitación inmediatamente a la publicación del listado definitivo a que se refiere el artículo 69-B del CFF —vía buzón tributario o en términos del artículo 134 del citado ordenamiento legal— a los pagadores de impuestos que celebraron operaciones con sujetos que se consideran definitivamente como emisores de comprobantes fiscales de operaciones inexistentes o simuladas. Lo anterior a efecto de que estén en posibilidad de aclarar su situación fiscal.

2. Modificación a la regla 2.4.3. "Inscripción en el RFC de personas físicas del sector primario; arrendadores de inmuebles, propietarios o titulares que afecten terrenos, bienes o derechos incluyendo derechos reales, ejidales o comunales; mineros; artesanos; enajenantes de vehículos usados, desperdicios industrializables, obras de artes plásticas y antigüedades, por los adquirentes de sus bienes o los contribuyentes a los que les otorguen el uso, goce o afectación de los mismos", a fin de que éstas personas físicas puedan ser inscritas al RFC —previo su consentimiento otorgado en el contrato respectivo— por los contribuyentes a quienes les otorgan el uso, goce o afectación de los mismos.

3. Emisión de normatividad interna mediante la cual instruye a las administraciones centrales y desconcentradas de la Administración General de Auditoría de Comercio Exterior, así como a los Directores de Fiscalización de las Entidades Federativas, para que cuando en el ejercicio de sus facultades de comprobación revisen comprobantes fiscales y/o comprobantes fiscales digitales, éstos sean valorados conforme a los requisitos vigentes al momento de su expedición.

4. Se realizaron las adecuaciones respectivas en las Condiciones Generales de la página de Internet de BANJERCITO, en la parte relativa al trámite del Permiso de Importación Temporal de Vehículos, a fin de darles a conocer a los importadores las consecuencias de cometer infracciones relacionadas con el uso y destino de los vehículos importados temporalmente, tales como sanciones económicas, la pérdida del vehículo y hasta la privación de la libertad. Asimismo, se realizarán las adecuaciones respectivas en el próximo tiraje de las formas valoradas (permisos) para el ejercicio fiscal 2018.

5. Notificación de las resoluciones de suspensión del Padrón de Importadores o del Padrón de Importadores de Sectores Específicos, vía buzón tributario o en términos del artículo 134 del CFF, dentro del plazo establecido en el precepto 84 del Reglamento de la Ley Aduanera.

6. Emisión de la regla 2.12.12. "Procedimiento para realizar aclaraciones a que se refiere el artículo 33-A del CFF", a través de la cual se implementó un procedimiento sencillo para que los contribuyentes soliciten la aclaración de resoluciones emitidas en términos del artículo 41, fracción II, del CFF, en las que la autoridad fiscal les haga efectiva una cantidad igual al monto mayor determinado en cualquiera de sus últimas seis declaraciones. A través de dicha aclaración, se puede suspender el Procedimiento Administrativo de Ejecución y se obtiene una respuesta a través del portal del SAT.

7. Modificación de la regla 2.17.3. "Reducción de multas y aplicación de tasa de recargos por prórroga", a fin de hacer corresponder los requisitos establecidos en ésta con los establecidos en el artículo 70-A del CFF y 74 del RCFF, preceptos regulados por la citada disposición de carácter general.

8. Modificación a la regla 2.12.8. "Consultas en materia de precios de transferencia", a efecto de establecer la obligación de la autoridad fiscal de indicar las razones por las cuales es necesario llevar a cabo el análisis funcional a que se refiere la citada regla, que el contribuyente debe autorizar su realización, el periodo de duración máxima del análisis funcional, el número de veces que la autoridad podrá efectuarlo y que los acuerdos y compromisos contraídos únicamente deberán referirse a la información relacionada con los datos y documentos proporcionados por el consultante para el citado análisis.

9. Modificación a la regla 2.12.9. "Información de seguimiento a revisiones", a fin de señalar que el darle a conocer a los contribuyentes los hechos u omisiones detectados en el procedimiento de fiscalización, tiene como objetivo, entre otros, el que los pagadores de impuestos puedan corregir su situación fiscal, así como que conozcan que están en posibilidad de promover una solicitud de acuerdo conclusivo.

10. Modificación a la ficha de trámite 77/CFF "Aviso de cambio de domicilio fiscal a través del Portal del SAT o en la ADSC", a efecto de eliminar el requisito relativo a contar con opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo para estar en posibilidad de realizar el trámite de cambio de domicilio.

11. Aceptación de criterio en el sentido de que para efectos del estímulo fiscal previsto en el artículo 16, apartado A, fracción V, de la Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal de 2017, el término "exclusivamente" no resulta aplicable a las contribuyentes que realizan actividades de transporte terrestre privado, de carga o pasaje, ya que por su naturaleza dichas actividades no pueden llevarse a cabo de forma exclusiva. Inclusión del concepto de transporte privado en la Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2018, el cual resulta acorde con la referida interpretación.

Instituto Mexicano del Seguro Social:

12. Inclusión en el portal de Internet del IMSS la aclaración de que tratándose de pagos efectuados dentro de un periodo menor a tres días previos a la emisión de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, existe la posibilidad de que éstos no se reflejen en sus sistemas electrónicos y por tal razón la citada opinión se emita en sentido negativo. Asimismo, se precisarán en el Sistema de Pago Referenciado, las inconsistencias detectadas en los pagos realizados, a efecto de que el contribuyente esté en posibilidad de aclararlas con oportunidad.

13. Interpretación conjunta de la PRODECON y el IMSS respecto del artículo 16 de la Ley de Seguridad Social, en el sentido de que la obligación del patrón para dictaminarse nace en el año en que cuenta con un promedio de 300 o más trabajadores, por lo que el dictamen deberá presentarse a más tardar el 30 de septiembre siguiente al ejercicio en el que se ubicó en el supuesto en comento.

Estrategia 1.2 Proponer modificaciones normativas en materia fiscal.

Es facultad de la Procuraduría elaborar y presentar ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados, propuestas de modificación a las disposiciones fiscales. Dichas propuestas derivan de los análisis,

investigaciones, recomendaciones y estudios que la Procuraduría realiza en el ejercicio de sus atribuciones sustantivas.

Durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, la PRODECON, en uso de sus facultades sustantivas consistentes en realizar las investigaciones conducentes que permitan identificar disposiciones fiscales que puedan afectar los derechos y seguridad jurídica de los contribuyentes; inició el análisis jurídico de diversos preceptos legales y elaboró diversos proyectos de propuestas de modificación a las disposiciones fiscales.

En relación con las propuestas de reformas presentadas en el ejercicio anterior, se llevaron a cabo múltiples reuniones y mesas de trabajo con los legisladores de las Cámaras de Senadores y Diputados, a fin de dar el seguimiento oportuno a las mismas.

Estrategia 1.3 Impulsar con autoridades fiscales, una actuación de respeto y equidad con los contribuyentes, mediante reuniones periódicas y extraordinarias.

Con la finalidad de identificar los principales problemas de los pagadores de impuestos, dar solución a los mismos y establecer una interlocución permanente entre las autoridades fiscales federales y los grupos de contribuyentes organizados, en el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, realizó 2 reuniones periódicas de las cuales derivaron los siguientes acuerdos, compromisos y/o recomendaciones a las autoridades fiscales federales competentes, a saber:

Servicio de Administración Tributaria:

1. Se especificará que el nodo de subcontratación del complemento de nómina es opcional y que en consecuencia, su aplicación en el CFDI no es obligatoria.

2. Se orientará y acompañará a los contribuyentes con las autoridades laborales para que les expongan cualquier duda relacionada con los campos del complemento del CFDI de nómina relativos a la materia laboral.

3. Se especificará que no obstante que el CFDI de nómina se denomine con ese concepto, ello no implica que necesariamente describa una relación laboral subordinada, toda vez que contempla diversas formas de contratación.

4. Se analizará la posibilidad de modificar la redacción de la regla 3.3.1.45 de la RMF 2017, específicamente la parte que indica: "…y siempre que quien pague la nómina sea la empresa contratista".

Cabe señalar que esta Procuraduría ha estado en contacto con el SAT a efecto de verificar que se estén llevando a cabo las acciones necesarias para cumplimentar los acuerdos derivados de la citada reunión periódica.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores:

En relación con el tema "Retraso en la devolución de cantidades pagadas indebidamente o en exceso":

1. Se reanudará en un breve plazo el servicio del sistema de devoluciones, a efecto de que los contribuyentes puedan dar seguimiento al estatus y resolución de sus solicitudes, así como presentar nuevos casos.

2. Se realizará la devolución de pagos indebidos o en exceso dentro del plazo establecido por el artículo 22 del Código Fiscal de la Federación y de no ser así, la devolución se efectuará debidamente actualizada, incluyendo, de proceder, los intereses respectivos.

Por lo que respecta al tema "Embargo de cuentas bancarias sin respetar el derecho a señalar bienes en el orden que establece el artículo 155 del Código Fiscal de la Federación":

1. Se circunstanciarán debidamente las diligencias de embargo de conformidad con lo establecido en los artículos 155, 156 y 156-Bis del Código Fiscal de la Federación.

2. Se respetará el derecho de los contribuyentes a señalar los bienes objeto de embargo.

3. El INFONAVIT en conjunto con PRODECON, elaborarán una Carta de Derechos del Contribuyente sujeto al Procedimiento Administrativo de Ejecución, misma que se difundirá en la página de Internet del INFONAVIT y se entregará personalmente a los contribuyentes que se encuentren en esta situación.

Es importante destacar que esta Procuraduría ha mantenido comunicación con el citado organismo, a fin de darle seguimiento a los compromisos acordados.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2018
Tasa media anual de crecimiento de las acciones para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares. (Anual)	0% (2012)	54.2%	56.6%	66.5%	31.2%	1.3%	Tasa de crecimiento anual, no menor al 10%

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

Objetivo 2. Brindar servicios de calidad mediante la asesoría, consulta, representación y defensa de contribuyentes, por actos que afecten su esfera jurídica.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente se constituye en asesor profesional de los contribuyentes respecto de los actos de las autoridades fiscales federales que les afectan; los apoya y acompaña en la realización de trámites o gestiones para el cumplimiento adecuado de sus obligaciones fiscales; y, de ser necesario, se convierte en su representante o abogado patrono para interponer los medios de defensa correspondientes. Con ello, garantiza la efectividad de los derechos de los pagadores de impuestos.

Resultados

El servicio de asesoría a los contribuyentes, a través de sus diversos canales de atención, logró un incremento en relación con 2016 del 47%, esto es, se recibieron 48,651 solicitudes más por los diferentes canales, dando un total de 151,179 servicios de asesoría prestados en 2017.

Los principales motivos del aumento en los servicios proporcionados, corresponden a la gestión eficiente que se ha realizado para difundir a través de los actos de las autoridades fiscales -como el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto Nacional del Fondo Nacional de la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT) y la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), incluso a las autoridades coordinadas respecto de los ingresos fiscales de carácter federal- los servicios de Prodecon que pueden estar vinculados a dichos actos; las acciones emprendidas para lograr la resolución favorable de los asuntos que presentan los contribuyentes que son atendidos por esta Procuraduría; así como a la diversificación de los servicios que se proporcionan de manera presencial, telefónica, por escrito, correo electrónico y chat.

El servicio de Representación Legal tuvo, en 2017, un incremento del 27% en comparación con el número de servicios proporcionados en 2016; cabe mencionar que la Procuraduría logró consolidar una estrategia de defensa integral, que redundó en obtener de los órganos del Poder Judicial de la Federación y del ahora Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA), diversos criterios que resultaron de suma importancia para los contribuyentes, pues derivados de éstos, se reconoció que, ya sea con los actos de las autoridades fiscales o bien las leyes o disposiciones fiscales, se vulneraban los derechos de los pagadores de impuestos, lográndose en oficinas centrales, durante 2017, un porcentaje de efectividad en los juicios de nulidad del 79%, en comparación con el 77% que se obtuvo en el 2016.

La defensa fiscal que lleva a cabo la Procuraduría continúa legitimándose ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa y los Órganos impartidores de Justicia en el Poder Judicial de la Federación, pues los asuntos que defiende PRODECON tienen inmersa la defensa social que lleva a cabo la institución en favor de los pagadores de impuestos más desprotegidos ante las autoridades fiscales, lo que ha generado la sensibilidad de los Tribunales al momento de resolver los asuntos en los que PRODECON actúa como abogado defensor de los contribuyentes.

Sin embargo, la defensa de la institución no sólo se concentra en los contribuyentes más desprotegidos, sino en apoyar a todo aquel pagador de impuestos que requiera la asesoría legal del Ombudsman Fiscal y cuyo asunto sea materia de competencia de la Procuraduría, pues para efectos de brindar el servicio de representación legal, la Ley estipula que PRODECON puede representar y defender gratuitamente a las personas físicas, personas morales, obligados solidarios o terceros que se vean afectados por actos o resoluciones emitidos por autoridades fiscales federales, incluso de las autoridades coordinadas en las entidades federativas, así como organismos fiscales autónomos, tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, cuando el monto del asunto o de los créditos fiscales (sin contar actualizaciones, accesorios y multas) no exceda de 30 veces el salario mínimo vigente en la Ciudad de México (ahora Unidad de Medida y Actualización "UMA") elevado al año ($826,615.50, en 2017).

Actividades relevantes

Estrategia 2.1 Prestar servicios de asesoría, consulta, representación y defensa legal que soliciten los contribuyentes por actos de las autoridades fiscales federales.

Asesoría.-

En ejercicio de las funciones del Ombudsman Fiscal, para asesorar y representar a los pagadores de impuestos, se han atendido diversos temas de relevancia, logrando obtener resoluciones favorables de parte de las autoridades fiscales, como por ejemplo:

PRESCRIPCIÓN DE CRÉDITOS FISCALES

A través del servicio de Asesoría, se detectó que la autoridad fiscal al realizar cobros de créditos fiscales no contempla aquellos que se encuentran prescritos, al haber transcurrido el plazo que establece el artículo 146 del CFF, no obstante que la autoridad contaba con elementos necesarios y suficientes para llevar a cabo gestiones de cobro en el plazo legal previsto por la disposición de referencia.

En aras de proteger los derechos de los contribuyentes, la PRODECON implementó mesas de trabajo con la autoridad fiscal para dar especial atención a este tipo de asuntos, logrando obtener la declaratoria de prescripción al reconocerse que las gestiones de cobro fueron realizadas fuera de plazo, o las notificaciones no estuvieron bien diligenciadas.

APOYO EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES/CARTAS REGULARIZACIÓN DE ISR

A partir de 2011, el SAT implementó el Programa de Regularización del impuesto sobre la renta con el objeto de combatir la informalidad e incentivar a los contribuyentes en el cumplimiento de obligaciones fiscales, a través del envío de Cartas Invitación por Depósitos en Efectivo, en las cuales acompaña una propuesta de pago del impuesto sobre la renta (ISR) y una línea de captura para que el destinatario realice el pago del señalado impuesto, sin considerar que los depósitos no necesariamente corresponden a un ingreso sujeto al pago de ese impuesto.

Los contribuyentes que han acudido ante PRODECON por cartas invitación derivadas de este Programa, en su mayoría, cuentan con elementos esenciales para acreditar que los depósitos en efectivo que la autoridad considera como "otros ingresos", no lo son, por lo que se les asesora para aclarar su situación a través de la página oficial del SAT, o bien, realizar las aclaraciones necesarias cuando su supuesto no fue contemplado por la autoridades, teniendo como resultado que la autoridad fiscal tenga por aclarada su situación fiscal.

Asimismo, ante la emisión de diversas cartas invitación y exhorto en el cumplimiento de obligaciones fiscales por parte del SAT y del INFONAVIT, dirigidas a contribuyentes personas físicas que acudieron a PRODECON, se les auxilió para conocer las obligaciones fiscales conforme a su régimen fiscal, así como al cumplimiento de las mismas y se les apoyó en regularizar su situación fiscal presentando las declaraciones y pagos omitidos.

DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR

La devolución de impuestos es un derecho de los contribuyentes, ya sea para recuperar las cantidades que hayan pagado indebidamente, así como para recuperar los saldos a favor que resulten en sus declaraciones. En este sentido, uno de los temas más recurrentes que se atendieron en PRODECON, durante 2017, corresponde a los rechazos sobre trámites de solicitudes de devolución que promovieron los contribuyentes ante el SAT, en materia de contribuciones de ISR, IEPS e IVA, siendo los principales motivos por los que la autoridad vulnera este derecho: Requerimientos extemporáneos o excesivos; motivación incorrecta para tener desistida la solicitud de devolución; exceso en el plazo de los 40 días hábiles siguientes a la fecha en que se presentó la solicitud para efectuar la devolución, entre otros. Cuando el contribuyente no se determinó correctamente el saldo a favor, se le asesora para presentar declaraciones complementarias y solicitar nuevamente la devolución por la cantidad correcta, asimismo, se le apoya en el desahogo de los requerimientos que pudieran recibir.

PRODECON, en su papel de defensor de los pagadores de impuestos, ha implementado acciones conjuntas con las autoridades fiscales para la atención de solicitudes de devolución, propiciando como resultado que se obtenga la opinión de la autoridad para resolver la problemática, así como que se establezcan criterios homogéneos para otorgar saldos a favor, derivados de los criterios obtenidos por PRODECON, en diversos medios de defensa.

RETIROS DE LAS SUBCUENTAS DE AFORE

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente detectó la afectación a uno de los sectores más vulnerables de la sociedad -personas adultos mayores de entre 60 y 65 años de edad- que después de haber laborado durante gran parte de su vida y no tener derecho a una pensión por el hecho de no tener completas sus semanas de cotización, deciden recuperar los recursos que han podido ahorrar a través de una AFORE, encontrándose que al retirarlos, ésta efectúa una retención del 20% por concepto de impuesto sobre la renta, viéndose gravemente afectado su patrimonio al pagar un impuesto en la declaración anual que no contempla el tiempo en el que fue ahorrado, dado el tratamiento fiscal que se le da a ese tipo de ingresos.

La estrategia que llevó a cabo este Ombudsman fiscal para velar por los intereses de quienes tienen el derecho a disfrutar de los recursos generados durante su vida laboral, fue que ante el desconocimiento de los afectados sobre el tratamiento fiscal que se les venía dando, se solicitó a las AFORES que dieran a conocer al afectado las normas fiscales que aplicaron y el resultado de las mismas.

En virtud de que el régimen fiscal "de otros ingresos" que se viene aplicando está fundamentado en reglas de la Resolución Miscelánea y las mismas definieron la naturaleza de dichos ingresos, con las repuestas obtenidas de la AFORE y la constancia de retención, la PRODECON promovió la interposición de diversos juicios de amparo ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA), logrando Jurisprudencia emitida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), con lo que se logró aplicar a los retiros el cálculo establecido en el artículo 95 de la LISR, esto es, darles el tratamiento de un ingreso por salarios obtenido por la terminación laboral; y no el contenido en el capítulo "De los demás ingresos", en donde se le consideraba como un ingreso de naturaleza esporádica, lo que afectaba considerablemente al contribuyente.

En PRODECON se han atendido diversos casos relacionados con retiros de las AFORES, en donde los pagadores de impuestos se han visto beneficiados al ser asesorados para determinarles el ISR que efectivamente les

corresponde, apoyándoles en su caso, para presentar su declaración anual o complementaria, y de proceder, en la solicitud de su saldo a favor.

Durante muchos años el tratamiento fiscal de los retiros de las AFORES ha sido un tema polémico que se ha valorado desde diversos puntos de vista, incluso ante la SCJN fue un tema que generó diversas opiniones y que para quien recibe dichos recursos es ilógico que deba pagar un impuesto sobre la renta tan elevado, si lo estuvo pagando durante toda su vida. PRODECON, con el acercamiento que ha mantenido con la sociedad y en particular en este tema con las personas en edad de retiro, logró demostrar la desproporción del tratamiento fiscal y restituir los derechos vulnerados de un sector que requiere el apoyo de toda la sociedad.

Al cierre de 2017, ya se contaba con tesis de jurisprudencia y nuevas reglas que le otorgan a los retirados una alternativa más justa y equitativa, propuestas por PRODECON y se han implementado esquemas para evitar llegar a promover medios de defensa para que los contribuyentes recuperen las retenciones de una forma más expedita.

SALARIOS CAÍDOS

A través del área de asesoría de PRODECON, se atendieron casos de personas que han interpuesto un juicio laboral derivado de un despido injustificado, en donde mediante un laudo se le obliga al patrón al pago de salarios caídos.

El problema al que se enfrentan estas personas, es que cuando le son entregados sus recursos, se calcula una retención del impuesto sobre la renta bajo el tratamiento fiscal de un salario ordinario, siendo que este tipo de pagos debe ser tratado como ingresos derivados de la indemnización por la terminación de una relación laboral de forma injustificada, toda vez que se entregan bajo la circunstancia de un despido, situación que afecta indudablemente al patrimonio del contribuyente.

En este sentido, en cuanto el contribuyente acude al servicio de asesoría de PRODECON con el laudo, cuestionando el motivo por el cual la retención del impuesto sobre la renta fue tan elevado, se le asesora al pagador de impuestos para determinar el impuesto correspondiente, como indemnización, en donde se propone como estrategia presentar la declaración anual, ya sea normal o complementaria.

Si derivado del nuevo cálculo se determina que existe un saldo a favor, el área de asesoría de PRODECON también asiste de manera gratuita al contribuyente para solicitar la devolución, acompañada de un escrito en el que se funda y motiva su derecho a la devolución, indicándole a la autoridad que mediante laudo laboral se le pagaron salarios caídos al contribuyente, los cuales tienen la naturaleza de un pago indemnizatorio, aplicándole el artículo 95 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

RESARCIMIENTO ECONÓMICO DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MATERIA ADUANERA (PAMA)

En términos de la Ley Aduanera, las autoridades están facultadas para efectuar el embargo de bienes en forma precautoria, en tanto no se demuestre la legal estancia en el país de los mismos. Sin embargo, también en muchas ocasiones cuando estos bienes se encuentran en posesión de las autoridades, pueden llegar a ser enajenados, dañados o extraviados, entre otras posibilidades. En algunos casos, cuando los poseedores demuestran a través de una resolución administrativa o judicial que los bienes embargados se encontraban legalmente en el país y por tanto solicitan la devolución de los mismos, dicha petición obliga a la autoridad a devolverlos o cuando exista imposibilidad para ello, los propietarios tienen la posibilidad de solicitar un bien sustituto con valor similar o, en su caso, el pago del valor de sus bienes.

Ante la posible omisión de la autoridad de efectuar la entrega del bien embargado, o un similar o el pago de su valor, se vulnera el derecho del contribuyente a obtener lo que por derecho le corresponde. En PRODECON, este tipo de problemáticas se presenta constantemente tratándose de vehículos que son embargados en las verificaciones en tránsito, en las cuales se asesora a los contribuyentes para efectuar la solicitud de resarcimiento económico en términos del artículo 157 de la Ley Aduanera.

En este sentido, la intervención de la PRODECON es de suma importancia cuando los contribuyentes acuden una vez emitida la determinación del crédito fiscal, ya que el área de Representación Legal interpone el medio de defensa con el cual se obtiene el elemento base para determinar que el embargo fue indebido y procede la devolución del bien. Una vez obtenida la resolución o sentencia, se asesora al contribuyente para integrar toda la información y documentación necesaria en la presentación de la solicitud de devolución y en caso de que tal situación ya sea imposible, se le apoya a obtener la resolución del resarcimiento, y en algunos casos se inicia el procedimiento de queja en virtud de que la autoridad no atendió la petición en el plazo correspondiente.

Con la integración de todos los servicios de PRODECON en problemáticas como el resarcimiento económico de bienes embargados en PAMA, se han logrado disminuir drásticamente los tiempos en los cuales los contribuyentes obtienen la devolución de los bienes o su valor equivalente, protegiendo de esta manera, el derecho de los contribuyentes a recuperar lo que les corresponde.

CONDONACIÓN DE MULTAS

Ante la imposibilidad económica de los contribuyentes de pagar las multas formales y de fondo impuestas por las autoridades fiscales y que a su vez hayan quedado firmes, al acudir a PRODECON, se les brindó la asesoría correspondiente para llevar a cabo las gestiones consistentes en la elaboración de escritos, solicitando la condonación con base al artículo 74 del Código Fiscal de la Federación y Reglas de Resolución Miscelánea, en donde se establecen los requisitos de procedencia.

Con las gestiones y mesas de trabajo realizadas con personal de la autoridad fiscal, se obtuvieron resoluciones favorables en beneficio de los pagadores de impuestos condonándose las multas conforme a los porcentajes establecidos.

CANCELACIÓN DE CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL

PRODECON ha detectado a través de sus diversos canales de atención, que los pagadores de impuestos están siendo afectados por la autoridad fiscal cuando al llevar a cabo la cancelación del certificado de sello digital, ésta les señala que se encuentran en alguna de las causales que prevé el artículo 17-H del CFF (como por ejemplo, no presentar declaraciones, no encontrarse localizado o bien, se compruebe que tiene operaciones simuladas, entre otras).

Cuando la autoridad fiscal lleva a cabo la cancelación del certificado de sello digital, el contribuyente se enfrenta a diversas problemáticas que afectan todos los ámbitos de su operación comercial.

Esto es así, porque al ser este certificado el medio para que el contribuyente pueda llevar a cabo la emisión de sus comprobantes fiscales, al quedar éste cancelado, el contribuyente puede verse imposibilitado para llevar a cabo el cobro de sus ventas o servicios, lo que lleva a la falta de liquidez por detención de pagos por parte de sus clientes, retraso en el pago a sus proveedores, pago de nómina, pérdida de contratos y cumplimiento de compromisos mercantiles, entre otros.

No obstante que la autoridad prevé dentro de sus procedimientos la presentación de aclaraciones por parte del contribuyente, demostrando que ha cumplido con sus obligaciones fiscales en tiempo y forma; o bien, subsanando la omisión detectada; la PRODECON identificó que la autoridad fiscal está excediendo sus tiempos de respuesta, cuando se reporta por parte de los pagadores de impuestos que su certificado continúa cancelado no pudiendo generar uno nuevo, y afectando así la operación de su negocio.

En estos casos, la estrategia que ha implementado este Ombudsman Fiscal, en su área de asesoría, es que además de ofrecer el servicio de Quejas para efecto de conocer las causas por las cuales no se le ha dado respuesta a la aclaración presentada por el contribuyente, es la de asistir a mesas de trabajo y tener comunicación con las áreas competentes como las Administraciones Desconcentradas de Recaudación y Auditoría Fiscal del Servicio de Administración Tributaria, en donde se ha logrado que estos asuntos se resuelvan satisfactoriamente y en un tiempo menor, al aportar todos los elementos necesarios para demostrar que el contribuyente ya no se encuentra dentro de las causales para tener cancelado su certificado de sello digital; o bien, que las irregularidades reportadas resultaron improcedentes, pudiendo continuar el contribuyente con sus operaciones.

CAMBIO DEL RÉGIMEN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y PROFESIONALES AL RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL

A los contribuyentes que acudieron a PRODECON y tributaban en el régimen de actividades empresariales y profesionales, cuyos ingresos propios de su actividad obtenidos en el ejercicio inmediato anterior no excedían de 2 millones de pesos, se les auxilió por parte en la presentación del aviso de actualización de obligaciones al RFC para registrarse en el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF), a través del portal del SAT, a más tardar el 31 de enero de 2017. En los casos en que la aplicación del portal del SAT no lo permitía, se les apoyó en la elaboración de un escrito para realizar una aclaración en el portal del SAT, con la finalidad de que por ese medio la autoridad tuviera por presentado el aviso para actualizar sus actividades económicas y obligaciones fiscales; si la autoridad no les efectuaba el cambio argumentando la improcedencia del trámite, se iniciaba con el servicio de Representación Legal para promover el medio de defensa correspondiente.

Representación Legal.-

Asimismo y con fundamento en lo dispuesto por la fracción II del artículo 5 de la LOPDC, la PRODECON ejerció sus atribuciones sustantivas de Representación Legal y Defensa en diferentes tipos de asuntos, medios de defensa y entidades federativas, apoyando a los contribuyentes con la defensa en sede administrativa a través de los recursos administrativos; ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa con la presentación de juicios de nulidad o; ante el Poder Judicial de la Federación con la presentación de demandas de amparo

Algunos de los temas que se atendieron en las áreas de Representación Legal fueron los siguientes:

RESOLUCIONES Y ACTOS DEL INFONAVIT

El Instituto continúo emitiendo resoluciones determinantes de créditos fiscales por concepto de supuestas omisiones o diferencias en el pago de las aportaciones patronales o de amortizaciones de créditos otorgados a los trabajadores, respecto de periodos que excedían el plazo de los 5 años que tiene la autoridad fiscal para emitirlos, lo

que obligó a los contribuyentes a que a través de PRODECON se presentaran medios de defensa en los que se adujo que se configuró la caducidad de las facultades para determinar créditos fiscales, razonamiento que fue validado por las diversas Salas del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, quedando sin efectos los créditos.
Además, el INFONAVIT estuvo practicando actos de cobro respecto de créditos fiscales que habían sido notificados con más de 5 años de antigüedad, lo que configura la denominada prescripción. En estos casos, la Procuraduría también ayudó a los contribuyentes patrones a interponer los medios de defensa en los que los Tribunales reconocieron que esos actos del Procedimiento Administrativo de Ejecución eran ilegales, pues la autoridad no actuó dentro de los 5 años que tenía para cobrar los adeudos.

MULTAS POR NO PRESENTAR DICTAMEN CON FIRMA AUTÓGRAFA

De igual forma, el INFONAVIT -en 2017- estuvo notificando a los contribuyentes patrones, resoluciones en las que imponía multas elevadas porque supuestamente los pagadores de impuestos no habían presentado ante el Instituto copia con firma autógrafa de sus dictámenes financieros que se presentan ante el Servicio de Administración Tributaria, ello como parte de las obligaciones que tienen que cumplir los patrones.
Sin embargo, a través de PRODECON, en los juicios de nulidad se logró demostrar que esas multas eran ilegales, ya fuera porque los contribuyentes no estaban obligados a presentar dictamen financiero ante el Servicio de Administración Tributaria, o bien porque no tenían el carácter de patrones al no tener trabajadores en el ejercicio observado; es decir, a través de los juicios que patrocinó la Procuraduría se acreditó que en muchos de los casos los contribuyentes a quienes se les apoyó, no tenían la obligación que refería el Instituto, de ahí que las multas eran del todo ilegales.
Adicionalmente, se acreditó en otros asuntos que el Instituto estaba imponiendo multas máximas a los contribuyentes sin que para tal efecto se justificara ello, lo que demostró aún más la ilegalidad de las multas que se imponían por el INFONAVIT y se logró que quedaran sin efectos al no haberse emitido conforme a derecho.

AFORES

La defensa en tribunales de los contribuyentes a quienes se les retenía un 20% de Impuesto Sobre la Renta respecto de los recursos que se disponen de sus subcuentas de retiro controladas por las Administradoras de Fondo para el Retiro, es una labor constante de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.
La emisión de las Jurisprudencias por la Suprema Corte de Justicia de la Nación (Tesis número 2a. /J. 171/2016 y 2a. /J. 175/2016) y el Tribunal Federal de Justicia Administrativa (Tesis número: V-J-SS-226) ha permitido que estos asuntos se resuelvan de manera favorable para los contribuyentes. Es importante destacar que estas Jurisprudencias que definen que el tratamiento fiscal de los recursos de las subcuentas de retiro no es el de ingresos esporádicos sino de ingresos derivados de la terminación de la relación laboral al tener la naturaleza de ingresos por la prestación de un servicio personal subordinado, derivan del análisis que se hizo en Tribunales de los casos que defiende PRODECON, lo que permitió el cambio en el paradigma de la forma de tratar fiscalmente estos recursos al momento en que las Administradoras de Fondos para el Retiro entregan los recursos a los contribuyentes.
Así, con la defensa que llevó a cabo la Procuraduría, en 2017 se logró que los contribuyentes obtuvieran en devolución las cantidades de Impuesto Sobre la Renta que se les había retenido en exceso, ello pues con la emisión de las Tesis de Jurisprudencia, todos los órganos impartidores de justicia fallaron a favor de los contribuyentes que defendió PRODECON, permitiéndoles recuperar aquellas cantidades que por ley les correspondían y que les fueron retenidas en exceso.

RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL

Para el caso de los contribuyentes que llevan a cabo actividades empresariales, enajenación de bienes o prestación de servicios que para su realización no requieran título profesional y cuyos ingresos en el ejercicio inmediato anterior por dichas actividades no excedieron de los dos millones de pesos, PRODECON estableció una estrategia en la cual se les apoyó a los contribuyentes a solicitar al Servicio de Administración Tributaria tributar en el denominado Régimen de Incorporación Fiscal (RIF).
La respuesta del Servicio de Administración Tributaria fue que no se podía llevar a cabo tal acción, dado que los contribuyentes ya venían tributando en el régimen general y no era factible su cambio. Este tipo de respuestas fueron controvertidas por los contribuyentes gracias al apoyo de la Procuraduría en su carácter de abogado patrono de los pagadores de impuestos y en 2017 se obtuvieron fallos favorables.
El Tribunal Federal de Justicia Administrativa validó que tal y como lo señaló el Ombudsman del contribuyente, el artículo 111 de la Ley del Impuesto sobre la Renta vigente a partir de 2014 define de manera clara quiénes pueden tributar en este régimen opcional y qué requisitos se deben cumplir. Además, el citado precepto dispone solamente 5 supuestos en los que los contribuyentes no pueden tributar en el RIF, y en ninguno de ellos se estableció por el Legislador que no se podía tributar bajo las reglas y beneficios del RIF por haber ya tributado en el régimen general, lo que permitió que a todos aquellos contribuyentes que tuvieron la intención de tributar en el RIF desde el ejercicio fiscal de 2017 y el Servicio de Administración Tributaria se los impidió, se les reconociera su derecho para hacerlo de manera retroactiva, lo que les permitió gozar de todos aquellos beneficios que este régimen conlleva.
Además, se logró obtener el criterio de que las únicas razones por las que un contribuyente que tributaba en el RIF y lo abandonó no pueda volver a tributar en este

régimen, son las que están expresamente reguladas en el artículo 112 de la Ley del Impuesto sobre la Renta; es decir, solamente por haber rebasado los 2 millones de ingresos por la actividad empresarial o por no haber presentado las declaraciones bimestrales dos veces de forma consecutiva o en 3 ocasiones en el plazo de 6 años, y no cualquier otra, como pudiera ser el cambio de actividades que tuvo el contribuyente, lo que lo obligaba a tributar en otro régimen de manera temporal, pero después decidió volver a tributar en el RIF.

SALARIOS CAÍDOS

Otra de las problemáticas que se atendieron en 2017 y que fueron efectivas para los pagadores de impuestos, son las de los contribuyentes a quienes después de llevar un juicio laboral se les entregaron diversas cantidades por concepto de salarios caídos, ingresos a los cuales se les estaba dando el tratamiento fiscal de salarios ordinarios, es decir, como si se tratasen de pagos que los trabajadores hubieran recibido de manera semanal o quincenal. PRODECON defendió este tipo de casos, en los que en 2017 logró demostrar ante las diversas Salas del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, así como los Tribunales Colegiados del Poder Judicial de la Federación, que este tratamiento fiscal era indebido.

Lo anterior, pues los salarios caídos que son entregados a los contribuyentes no pueden tener la misma naturaleza que un salario ordinario, ello pues éstos son entregados de manera cotidiana al trabajador por sus servicios y se acumulan de manera periódica, mientras que los salarios caídos son entregados por una ordenanza judicial, en la que las autoridades laborales establecen que ante el despido injustificado que se generó, el trabajador debe recibir estas cantidades, lo que genera que su naturaleza sea la de un pago recibido por la separación laboral y por tanto así deben ser tratados fiscalmente.

La defensa de PRODECON en este tipo de asuntos, permitió que en 2017 los pagadores de impuestos obtuvieran en devolución las cantidades que legalmente les correspondía al dar el correcto tratamiento fiscal a estos ingresos.

DEVOLUCIONES

La temática consistente en que el Servicio de Administración Tributaria no autoriza las devoluciones a los contribuyentes, generó que en 2017 la Procuraduría continuara apoyando a los contribuyentes con la defensa de sus derechos ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa y el Poder Judicial de la Federación.

A través de las demandas que patrocinó el Ombudsman Fiscal, se lograron demostrar las ilegalidades en las determinaciones del Servicio de Administración Tributaria, pues razones como las de que no se habían acumulados ingresos de supuestos patrones de los contribuyentes a quienes no conocían; que ya se habían depositado los saldos a favor, pero nunca se había hecho realmente el depósito; que el comprobante fiscal que ampara una deducción personal supuestamente no cumplía con los requisitos fiscales o bien que no se había cumplido con las formas de pago de las deducciones personales, fueron controvertidas a través de los medios de defensa y demostrada su ilegalidad, permitiendo así que los contribuyentes pudieran obtener los saldos a favor que les correspondían.

MULTAS POR INCUMPLIMIENTO A OBLIGACIONES

En 2017, PRODECON también apoyó a los contribuyentes con la defensa de las sanciones que impone el Servicio de Administración Tributaria por no cumplir con la obligación de presentar las declaraciones mensuales.

La defensa de la Procuraduría permitió demostrar que muchas de esas multas eran indebidas, ya sea porque la obligación sí se había cumplido y aun así la autoridad impuso sanciones; ya sea porque no se cumplieron con los requisitos de fundamentación y motivación para su emisión pues las conductas sancionadas no están contempladas en la ley o bien porque los requerimientos previos a la imposición de la sanciones no estuvieron debidamente notificados, trayendo así la declaratoria de nulidad de las multas por no haberse emitido con estricto apego a derecho, como lo establece nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes secundarias.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2018
Tasa media anual de crecimiento de los servicios de asesoría, consulta, representación y defensa legal de contribuyentes. (Anual.)	0% (2012)	169.6%	169.5%	128.8%	96.4%	79.7%	Tasa de crecimiento anual, no menor al 20%

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

Objetivo 3. Investigar y tramitar quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, por presuntas violaciones a sus derechos.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, a través del servicio de Queja, lleva a cabo un procedimiento no jurisdiccional de tutela de derechos fundamentales de los pagadores de impuestos, que da el carácter de *Ombudsman* del contribuyente a la PRODECON.

Dicho procedimiento constituye un instrumento alternativo a los procesos jurisdiccionales, el cual permite conocer e investigar los actos de las autoridades fiscales que se estimen violatorios de derechos de los pagadores de impuestos, coadyuvando en la búsqueda de una solución, a efecto de restituirlos en el goce de los mismos y, en su caso, emitir Recomendaciones públicas.

En la práctica de defensa no jurisdiccional, lo que la Procuraduría ha buscado es solucionar, antes de llegar a la Recomendación, los conflictos entre autoridades fiscales y contribuyentes que vulneran los derechos de aquéllos.

Por su parte, las Recomendaciones Públicas que llegan a emitirse tienen como característica especial el exhibir, mediante un documento de análisis técnico, las malas prácticas y la violación de derechos en que incurren autoridades fiscales en perjuicio de los contribuyentes. Su objetivo es convalidar para esta Procuraduría la fuerza moral y ciudadana necesaria para la solución de las diferencias entre fisco y pagadores de impuestos, aún y cuando dichas Recomendaciones no tengan el carácter de vinculatorias.

Resultados

En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2017, esta Procuraduría de la Defensa del Contribuyente recibió y dio trámite con fundamento en el artículo 5°, fracción III de su Ley Orgánica, a 35,492 quejas, lo que representa un crecimiento del 27% respecto del mismo periodo en 2016.

Del total de las Quejas ingresadas en 2017, se concluyeron 26,455, lo que representa un 75%. Del total de Quejas concluidas se resolvieron 24,516 favorablemente a los contribuyentes, es decir, el 93%, las cuales versaron sobre todo tipo de problemáticas, desde las más sencillas como la corrección de datos ante el Registro Federal de Contribuyentes, hasta casos más complejos como la revocación de un crédito determinado por el indebido rechazo de deducciones por concepto de recordatorios de marca y eventos promocionales, que como resultado de la interlocución de esta Procuraduría con la autoridad, se logró convencerla de que el contribuyente sí había aportado documentación suficiente que demostraba la indispensabilidad de los gastos efectuados por esos conceptos, así como la liberación de bienes muebles e inmuebles indebidamente embargados y/o adjudicados por la autoridad fiscal.

El procedimiento de Queja ante PRODECON, por su naturaleza no jurisdiccional y flexibilidad, ha resultado ser una herramienta efectiva para la salvaguarda de los derechos de los pagadores de impuestos, pues a través del diálogo, la interlocución y mediación con las autoridades fiscales en 8 de cada 10 casos se han satisfecho las pretensiones de los contribuyentes, logrando incluso una mejora constante en las prácticas administrativas de aquéllas.

Actividades relevantes

Estrategia 3.1 Prestar los servicios de quejas, reclamaciones e investigaciones que soliciten los contribuyentes.

Como en 2016, una de las problemáticas más recurrentes que se atendieron a través de los procedimientos de quejas en 2017 fue la relativa a la cancelación del Certificado de Sello Digital, medida con la cual la autoridad impide a los contribuyentes emitir comprobantes fiscales de sus operaciones, lo que en muchos de los casos carece de sustento documental y normativo. Ante la gravedad de esta medida el procedimiento de Queja ha resultado ser una vía efectiva de solución, pues a través de la misma se conocen los motivos que la generaron y se establece un diálogo directo con la autoridad para que el contribuyente afectado los desvirtúe y se reactive dicho certificado.

También fueron constantes las Quejas en contra del Procedimiento Administrativo de Ejecución instaurado por algunas autoridades fiscales coordinadas con la Federación, en el que embargan cuentas bancarias de terceros ajenos al deudor del crédito fiscal, o bien, de los socios de una persona moral, sin que previamente se les haya notificado una resolución debidamente fundada y motivada, emitida por autoridad competente, en la que se determine su carácter de responsables solidarios, siendo la Queja el medio para evidenciar el error y la violación cometida por las responsables, así como para que se restituyan los derechos de los contribuyentes.

Del mismo modo, aumentó el número de Quejas por la falta de actualización de las bases de datos o sistemas electrónicos de las autoridades fiscales, que se traduce en la permanencia de créditos fiscales a cargo de los contribuyentes, no obstante que dichos adeudos ya fueron anulados, revocados, aclarados, cancelados, liquidados, declarados caducos o prescritos, incidiendo en la opinión del cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes, que resulta negativa. A través del procedimiento de

salvaguarda de derechos de los pagadores de impuestos se logra aclarar su situación fiscal y que la autoridad actualice sus sistemas institucionales, sin necesidad de interponer algún medio de defensa ordinario o extraordinario.

Asimismo, la Queja siguió siendo una herramienta eficaz cuando se interpone en contra de créditos fiscales que son materia de un recurso administrativo, ya que esta Procuraduría ha mantenido una interacción y comunicación directa con todas las autoridades involucradas para exponerles la problemática de fondo y las violaciones cometidas en perjuicio de los contribuyentes, logrando que en muchos de los casos dichos recursos se resuelvan favorablemente.

Por otra parte, el procedimiento de Queja ha facilitado que los pagadores de impuestos obtengan sus constancias de sueldos, salarios, conceptos asimilados, crédito al salario y subsidio del ISR que sus retenedores (patrones, instituciones financieras y AFORES) no les han entregado o, en su caso, que corrijan las mismas, por ser necesarias para que aquéllos presenten su declaración anual en la que apliquen sus deducciones personales y acrediten el ISR retenido por su patrón y, de resultar un saldo a favor, soliciten su devolución.

RECOMENDACIONES

En el periodo comprendido de enero a diciembre del 2017, se emitieron 79 Recomendaciones públicas (32 en oficinas centrales y 47 en Delegaciones), mediante las cuales se ha revelado, transparentado, difundido y propiciado la corrección de prácticas y actos de las autoridades fiscales federales.

La facultad de emitir Recomendaciones se ejerce sólo cuando este *Ombudsman* fiscal considera que las autoridades han incurrido en actos y/o prácticas que afectan o vulneran derechos fundamentales y, a pesar de la interlocución establecida, no se logra la salvaguarda de derechos. Cabe señalar que en algunas ocasiones, ya emitida la Recomendación, la autoridad responsable la acepta y repara la violación cometida adoptando las medidas correctivas propuestas por esta Procuraduría.

Entre los casos más paradigmáticos que fueron materia de Recomendación en 2017, se encuentran los siguientes:

- **Recomendaciones 9, 10, 18, 19 y 20/2017, dirigidas a las Delegadas Fiscales en Tlalnepantla y Naucalpan de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.**

Recomendaciones 10, 11 y 12/2017, emitidas por la Delegación en el Estado de México, dirigidas a la Delegada Fiscal en Tlalnepantla de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Las referidas Recomendaciones se emitieron porque las autoridades fiscales practicaron un embargo sobre las cuentas bancarias de diversos quejosos con el propósito de hacer efectivo el crédito determinado a una persona moral, de la cual son socios; sin embargo, en opinión de este Ombudsman, la actuación de las autoridades vulneró gravemente los derechos de los contribuyentes por haber embargado sus depósitos bancarios para cubrir el crédito fiscal determinado, sin que previamente se les haya notificado una resolución debidamente fundada y motivada, emitida por autoridad competente, en la que se determinara su carácter de responsables solidarios y se les fijara una cantidad líquida que, una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 144 del Código Fiscal de la Federación (CFF), pudiera ser exigible.

En efecto, esta Procuraduría estimó que trabar embargo sobre bienes propiedad de un tercero para hacer efectivo el cobro de un adeudo ajeno, resulta contrario a las buenas prácticas administrativas, así como a los derechos generales de los contribuyentes, colocando a quien no se le ha determinado un crédito fiscal en un estado de indefensión e inseguridad jurídica, transgrediendo lo dispuesto por el artículo 1° constitucional que obliga a todas las autoridades a interpretar las normas relativas a los derechos humanos favoreciendo en todo tiempo a la persona la protección más amplia y a reparar las violaciones a los derechos humanos, entre otras acciones.

Seis de las ocho Recomendaciones referidas fueron aceptadas y se ordenó levantar el embargo de las cuentas bancarias de los quejosos.

- **Recomendación 23/2017 emitida por la Subprocuraduría de Protección de los Derechos de los Contribuyentes, dirigida al Titular de la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal del Distrito Federal "2" del SAT.**

Recomendaciones 1 y 2/2017, emitidas por la Delegación en Baja California, dirigidas a los Titulares de las Administraciones Desconcentradas de Auditoría Fiscal de Baja California "1" y "2" del SAT.

Recomendación 2/2017 emitida por la Delegación en Chihuahua, dirigida al Titular de la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Chihuahua "2" del SAT.

Recomendaciones 3 y 7/2017, emitidas por la Delegación en Jalisco, dirigida al Titular de la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Jalisco "3" del SAT.

El motivo de las Recomendaciones fue la negativa parcial de las autoridades a devolver el saldo a favor de IVA que solicitaron los contribuyentes, bajo el argumento de que los terceros (proveedores) con quienes aquéllos celebraron operaciones fueron omisos en presentar las declaraciones

definitivas de ese impuesto, así como las Declaraciones Informativas de Operaciones con Terceros (DIOT), indicando que en algunos casos fueron presentadas en ceros, por lo que no tenían la certeza de que el impuesto trasladado haya sido debidamente enterado al fisco federal.

Esta Procuraduría consideró que las autoridades responsables hicieron una aplicación indebida de lo que dispone la Ley del IVA y el CFF, ya que del análisis a dichos ordenamientos no se advierte algún precepto legal que disponga que el IVA trasladado por un proveedor en un comprobante fiscal, será acreditable o susceptible de devolución siempre que el tercero entere las contribuciones a su cargo.

El criterio sostenido por este Ombudsman fiscal se vio fortalecido con el pronunciamiento que emitió el Pleno del Octavo Circuito en la Jurisprudencia número PC.VIII.J/1 A (10ª.), publicada el 27 de noviembre de 2015 en el Semanario Judicial de la Federación.

Una Recomendación se aceptó y, en consecuencia, se autorizó la devolución del saldo a favor solicitado.

- **Recomendación 5 del índice de la Subprocuraduría de Protección de los Derechos de los Contribuyentes, dirigida al Titular de la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal del Distrito Federal "2" del SAT.**

Recomendaciones 5 y 6/2017, emitidas por la Delegación en Jalisco, dirigida al Titular de la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Jalisco "3" del SAT.

Las Recomendaciones en cita se emitieron en virtud de que las autoridades fiscales autorizaron las devoluciones de los importes solicitados con su actualización, sin haber calculado los intereses generados, vulnerando los derechos de los contribuyentes, pues en estricto apego al artículo 22-A del CFF, debieron calcular los intereses hasta la fecha en que efectuaron el depósito del saldo a favor autorizado o pago de lo indebido derivado del cumplimiento de una sentencia emitida por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Esta Procuraduría consideró que a efecto de subsanar la violación de derechos en que incurrieron las autoridades responsables, éstas se encontraban obligadas a realizar el pago de intereses a los quejosos, calculándolos considerando el tiempo transcurrido entre la fecha en que tuvieron que haber resuelto la solicitud de devolución y las fechas de pago, ya que conforme a lo dispuesto en el último párrafo del numeral 22-A del CFF, las cantidades devueltas deberían incluir los intereses generados a la fecha en que se efectuaron los depósitos, lo que no sucedió así.

- **Recomendación 6/2017, emitida por la Subprocuraduría de Protección de los Derechos de los Contribuyentes, dirigida a los Titulares de la Gerencia Consultiva y Dictaminación de Sentencias y de la Gerencia de Recaudación Fiscal de la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México, ambas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.**

En la referida Recomendación, se consideró violatoria la omisión de las autoridades fiscales de cancelar dentro de sus sistemas institucionales los créditos que fueron determinados a la quejosa por concepto de aportaciones patronales y amortizaciones correspondientes a diversos bimestres, en cumplimiento a una sentencia dictada por el entonces Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, en la que se declaró su nulidad.

En este sentido, este Defensor no Jurisdiccional de Derechos estimó inaceptable que, so pretexto de validar y dictaminar la sentencia obtenida por la contribuyente, la cual se encontraba firme y cuyos efectos eran claros, las autoridades responsables se negaran a cancelar los créditos fiscales que fueron nulificados, ya que esa actuación sólo evidenciaba un afán de pretender burlar los derechos fundamentales de quienes obtuvieron un fallo favorable, sin señalar las razones y motivos para ello.

- **Recomendación 8/2017 del índice de la Delegación en Jalisco, dirigida al Titular de la Administración Central de Fiscalización Estratégica del SAT.**

En esta Recomendación se consideró violatoria la actuación de la autoridad en virtud de que no existían motivos que justificaran el que se ubicara al quejoso en el supuesto previsto en el artículo 69-B del CFF y se le instaurara el procedimiento que culminó con la resolución definitiva por la que se consideró que no desvirtuó la presunción de inexistencia de operaciones amparadas con los comprobantes fiscales que expide.

Por tanto, se consideró indebido que la autoridad le haya iniciado el referido procedimiento utilizando como primer motivo que en la declaración anual del ejercicio fiscal 2013 no manifestó activos para su operación como lo son inventarios, mobiliario, equipo de oficina, equipo de cómputo, terrenos, almacenes o vehículos, pues dicha declaración no contiene un apartado en que pudiera manifestar activos; además, porque en las bases de datos de la autoridad fiscal si había elementos suficientes que demuestran la existencia de las operaciones que realizó, así como que contaba con los activos suficientes para su realización, tales como las facturas con los que acreditó la adquisición de una maquinaria que a su vez arrendó a sus clientes y por cuya actividad expidió los comprobantes fiscales digitales por internet a que alude la propia

autoridad, sin que para ello requiriera de personal, lo que justifica por qué no reportó empleados.

- **Recomendación 11/2017 del índice de la Subprocuraduría de Protección de los Derechos de los Contribuyentes, dirigida al Titular de la Dirección General de Fiscalización de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado De México.**

La Queja se interpuso en contra de la liquidación que emitió la autoridad fiscal derivado del ejercicio de sus facultades de comprobación en la modalidad de revisión de gabinete, en la que indebidamente rechazó el acreditamiento del IVA, pues a su consideración no se demostró su origen al desestimar unas facturas por concepto de excavaciones, rellenos, trabajos de limpieza, demoliciones, acarreos y mejoramiento, entre otros, gastos que se efectuaron con motivo de la adquisición de un terreno, y sustentó ese rechazo argumentando que los comprobantes fiscales no cumplieron los requisitos legales, al no contener en la descripción del concepto el lugar en donde se realizaron los servicios que amparaban.

En opinión de este Ombudsman fiscal resultaron incorrectos tales motivos, ya que si bien la autoridad estimó que las facturas que le fueron expedidas a la contribuyente no cumplían con el requisito de señalar el lugar donde se prestó el servicio, lo cierto es el que el artículo 29-A, primer párrafo, fracción V, del CFF, no establece tal exigencia tratándose de la prestación de servicios, pues dicho precepto únicamente refiere que los comprobantes fiscales digitales deberán contener "la cantidad, unidad de medida y clase de los bienes o mercancías o descripción del servicio o del uso o goce que amparen", por lo que para cumplir con dicho requisito basta con que el comprobante fiscal describa el tipo de servicio, esto es, que tuviera los datos suficientes que informaran claramente el servicio concreto que se prestó al beneficiado.

Esta Recomendación no fue aceptada; sin embargo, sirvió de sustento para emitir el criterio sustantivo 7/2017/CTN/CS-SPDC (APROBADO 4TA. SESIÓN ORDINARIA 26/05/2017).

- **Recomendación 2/2017 de la Delegación en Zacatecas, dirigida a los Titulares de la Dirección de Recursos Humanos, Tesorería Municipal y Síndica Municipal, todos del Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Sombrerete, Zacatecas.**

Esta Recomendación se emitió ante la negativa del Ayuntamiento del Municipio de Sombrerete, Zacatecas, de entregar a veintitrés trabajadores las constancias de sueldos, salarios, conceptos asimilados, crédito al salario y subsidio de los ejercicios 2011 a 2016, no obstante que en diversas ocasiones las habían solicitado, so pretexto de que esa administración entró en funciones a partir de septiembre de 2016, por lo que al realizar la búsqueda de la información requerida no pudo obtenerla.

Cabe mencionar que el SAT señaló que de la consulta realizada a sus sistemas institucionales observó que de los ejercicios 2011 a 2016 no tenía registro sobre retenciones practicadas a los quejosos por concepto de prestación de servicios personales o sueldos y salarios, por lo que no existía algún elemento que acreditara que el Ayuntamiento de ese Municipio haya enterado al fisco los impuestos que les retuvo a sus trabajadores. Ello motivó la emisión de la Recomendación pública denunciando la grave omisión en que incurrió el Ayuntamiento referido en su carácter de retenedor.

Dicha Recomendación fue aceptada y cumplida mediante la entrega a los contribuyentes de las constancias de los citados ejercicios fiscales, además de que el Ayuntamiento presentó las declaraciones correspondientes ante el SAT, lo que permitió que los pagadores de impuestos presentaran sus declaraciones del ISR y, en su caso, solicitaran la devolución de los saldos que resulten.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2018
Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para investigar y atender las quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales. (Anual.)	0% (2012)	9.2%	120.9%	96.7%	73.6%	63.5%	Tasa de crecimiento anual, no menor al 20%

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

Objetivo 4. Fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.

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

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

La cultura contributiva es de gran importancia para alcanzar un sistema tributario eficaz porque robustece el vínculo de confianza entre Administración Tributaria y contribuyente para transitar hacia una relación de colaboración.

Para incrementar la confianza de los pagadores de impuestos, PRODECON advirtió la necesidad de acercar a pagadores de impuestos y autoridades fiscales y consolidarse como promotor permanente de la cultura contributiva y de los derechos del contribuyente.

Resultados

Como parte de las acciones que coadyuvan en la construcción de una nueva Cultura Contributiva y con el objetivo de fomentarla en la sociedad en general, se invitó a participar a niños, padres y maestros, del proyecto "PRODECON Peques" implementado en diferentes ferias y eventos.

En materia de difusión, la PRODECON participó en diferentes foros con la finalidad de dar a conocer los servicios que presta la Procuraduría.

Actividades relevantes

Estrategia 4.1 Coordinar la promoción de políticas y programas de cultura contributiva, respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente también se encargó de dirigir la elaboración de análisis y proyectos a efecto de establecer información que oriente y auxilie a los contribuyentes acerca de sus obligaciones, derechos y medios de defensa; así como definir contenidos que promuevan y difundan una Nueva Cultura Contributiva.

Durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, las actividades que destacan son las siguientes:

EVENTOS, FOROS Y CONFERENCIAS

PRODECON, como interlocutor permanente e imparcial entre autoridades y contribuyentes, para posicionar su labor y robustecer los conocimientos sobre cultura contributiva participó en diversos eventos, foros, presentaciones o conferencias:

Semana Nacional del Emprendedor INADEM

Por tercer año consecutivo, del 11 al 15 de septiembre de 2017, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, participó en la Feria del Emprendedor. La participación se tuvo dentro de un stand dividido en dos secciones. La primera sección se encargó de dar asesoría a los asistentes, donde durante los cinco días, se atendió a más de 1,000 emprendedores que transitaron por el stand diseñado únicamente para que el personal especializado de PRODECON pudiera dar una solución a quienes se encuentran con alguna problemática de índole fiscal, garantizando la salvaguarda de sus derechos como contribuyentes, por medio de los diferentes tipos de servicios gratuitos.

La segunda sección del stand estuvo dedicada enteramente al proyecto "PRODECON Peques". En este espacio se dio una breve inducción a alrededor de 1,000 niños y adolescentes, con la finalidad de darles a conocer y que pudieran aprender sobre temas de materia tributaria. Se realizaron diversas actividades didácticas, como el juego de lotería y la oca; pláticas introductorias, animaciones y cortometrajes, haciendo participar a la gente de una manera entusiasta.

Para reforzar la presencia de la institución en la feria del emprendedor, se otorgaron diferentes tipos de materiales, como; gorras de papel, armables, libros, lápices, gomas, reglas, folletos y colores. Estos eran distribuidos a manera de premio a los participantes de las actividades que se llevaban a cabo dentro del stand.

Feria Internacional del Libro de Guadalajara 2017

En 2017, se tuvo la oportunidad de participar por segunda ocasión en esta feria. Para la 31ª edición de la Feria Internacional de Libro de Guadalajara, se montaron dos stands, uno en el área general y el segundo en el área de FIL Niños. Este último se dedicó a dar atención a los pequeños y sus padres o maestros a través del proyecto "PRODECON Peques".

Durante el evento, se alcanzó un promedio de 470 niños por día, siendo su mayoría niños de 3 a 7 años de edad. A manera de introducción se les proyectaba un video de introducción a los conceptos de "¿Qué es PRODECON?" y "¿Qué son los impuestos?" en el que se plasman; los

servicios que ofrece y las funciones de la Procuraduría, así como la relación de los impuestos con los servicios públicos, a fin de que los niños aprendieran de manera sencilla conceptos básicos sobre Cultura Contributiva.

Después de la presentación del video y con el fin de poner a prueba sus conocimientos, los visitantes participaban en un juego de lotería u oca, donde se les hacían preguntas sencillas en casillas determinadas sobre conceptos vistos en el video. A todos los participante se le hizo entrega de material promocional de PRODECON como: el libro "Bienvenidos al Mundo PRODECON peques", gorras, lápices de colores, estuches con goma lápiz y regla y armables de los personajes de "PRODECON peques".

Los niños tenían la opción de participar en el Concurso de Dibujo, con la finalidad de representar gráficamente lo aprendido en las dinámicas. Se tuvieron alrededor de 200 dibujos de los cuales se hizo una preselección. De los dibujos finalistas el ilustrador Erick Valdez apoyo para escoger a los ganadores.

Taller de Animación en Plastilina

Como parte de las acciones para fomentar una nueva Cultura Contributiva, en conjunto con La Matatena, Asociación de Cine para Niñas y Niños, A.C., se llevó a cabo el Taller de Animación en Plastilina de Cultura Contributiva, del 10 al 22 de abril de 2017. Participaron niños de entre 7 y 12 años que, luego de habérseles brindado una pequeña introducción a conceptos fiscales básicos como "impuestos", "servicios públicos" y "cultura contributiva"; realizaron su propia historia (guión), personajes y escenografías que serían utilizadas para la realización de un material audiovisual/cortometraje.

Como resultado de este taller se obtuvo un cortometraje autoexplicativo para ser distribuido con fines promocionales. Este material también tiene el propósito de ser utilizado para apoyar la iniciativa de "PRODECON Peques" y así tener un mejor acercamiento con los niños en las participaciones de la Procuraduría en eventos infantiles.

22º Festival Internacional de Cine para Niños (… y no tan Niños)

Como resultado del Taller de Animación en Plastilina, se obtuvo el cortometraje "¿Y tú, cómo contribuyes?". Este cortometraje fue presentado al público por primera vez durante el 22ª Festival Internacional de Cine para Niños (… y no tan Niños) celebrado en la Cineteca Nacional. A la inauguración, asistieron los niños junto con sus familias, además de haber contado con la presencia de la prensa y funcionarios de la Procuraduría. El cortometraje se presentó en las diferentes salas de la Cineteca durante la duración del festival.

Distribución libro "PRODECON peques".

Durante 2017, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, a través de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), tuvo la oportunidad de hacer llegar el libro "Bienvenidos al Mundo PRODECON peques" a cada una de las más de 40 Casas de Cultura que tiene a su cargo la SCJN. Con acciones como esta se logró tener una mayor presencia y se le logró dar mayor distribución al proyecto.

En esta primera etapa sólo se distribuyó un ejemplar por casa de cultura, pero se pretende tener un mayor número de copias a manera de que el material se encuentre siempre disponible para su consulta e incluso poder tener la facilidad de prestarlo si así se diera el caso.

Presentación del libro titulado *"Taxpayers' Rights in a Transparent and Global Society. The Mexican's Ombudsman Experience",* escrito en inglés por la Procuradora Diana Bernal Ladrón de Guevara.

El 31 de mayo de 2017, a través de un panel de expertos, la Licenciada Diana Bernal Ladrón de Guevara, titular de este organismo acompañada de autoridades y representantes del sector privado realizó la presentación de la obra, por medio del cual se busca divulgar los derechos que tienen los contribuyentes para contar con un Ombudsman que les brinde justicia fiscal. La intención al escribir este libro fue transmitir en un idioma que, en la actualidad, es prácticamente de comprensión universal, cuál es la experiencia inédita que en México se ha dado en la defensa no judicial de los derechos de los contribuyentes, esto gracias a la creación del primer Ombudsman mexicano que es la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

La obra consta de cuatro capítulos: La experiencia Mexicana en la Defensa no Judicial de los Derechos del Contribuyente; Procedimiento de Queja; Acuerdos Conclusivos y Desafíos para los Derechos de los Contribuyentes. El libro describe en un lenguaje muy accesible la importancia y utilidad que representa PRODECON para los contribuyentes, pues ofrece apoyo y resultados muy positivos para todos los pagadores de impuestos, desde los pequeños hasta empresas multinacionales que podrán notar que en México hay otros caminos además de los jurisdiccionales.

Asimismo, la Procuraduría tuvo presencia en eventos de cámaras y organismos públicos e internacionales con la instalación de un módulo informativo con el objetivo de brindar información sobre qué es PRODECON y cuáles son los servicios que ofrece, así como la distribución de material de divulgación y publicaciones de PRODECON. De igual forma, se coordinó y se participó en conferencias exponiendo las funciones y atribuciones de PRODECON a diferentes organizaciones del sector privado e Instituciones educativas.

En 2017, para consolidar y ubicar a la Procuraduría como protagonista en la protección de los derechos del contribuyente en el ámbito internacional se asistieron a diversas sesiones de trabajo y eventos, siendo las siguientes:

Coordinación de la Reunión Relativa a la Consulta Pública relacionada con el proyecto de regla en materia de precios de transferencia realizada el 31 de enero de 2017, CDMX.

Participación en el *Subcommittee on MAP Dispute Avoidance and Resolution*, Bruselas, Bélgica. Del 14 al 15 de febrero de 2017. Se realizó una presentación de las funciones y atribuciones de PRODECON y se discutió la nueva estructura relativa al Manual de Naciones Unidas sobre Solución de Controversias y la actualización de la Guía MAP de Naciones Unidas

Participación en el Segundo foro internacional sobre defensa del contribuyente *"2nd International Conference on Taxpayer Rights"*, Viena, Austria, Wirtschaftsuniversität Wien. Del 12 al 14 de marzo de 2017. Con participación de la Procuradora Diana Bernal Ladrón de Guevara en los paneles denominados: *"Challenges of Scrutineering Entities, y "Building Trust 11: Safeguards on Tax Agency Power*.

Participación en la *14th Session of Committee of Experts on International Cooperation in Tax Matters* en Nueva York del 3 al 6 de abril de 2017.

Presentación sobre mecanismos alternativos de solución de controversias y medios electrónicos en la 4ª conferencia sobre medios de solución de controversias fiscales transfronterizas en Viena, Austria en la Wirtschaftsuniversität Wien, del 8 al 9 de mayo de 2017.

Participación en la decimoquinta sesión del Comité de Expertos en Cooperación Internacional en Asuntos Tributarios de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en Ginebra, Suiza del 17 al 20 de octubre de 2017. En donde se deliberaron las cuestiones sustantivas relacionadas con la cooperación internacional en cuestiones de tributación.

Asimismo, durante 2017 se realizaron 9 reuniones de trabajo con organizaciones empresariales y profesionistas en las oficinas de PRODECON. En donde se convocaron presidentes y coordinadores de comisiones y comités fiscales de los principales organismos empresariales y colegios de profesionales, para fortalecer el vínculo entre los organismos que representan y actualizarse de los temas fiscales de interés que les conciernen.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2018
Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes. (Anual.)	0% (2012)	74.2%	58.6%	21.9%	12.1%	11.1%	Tasa de crecimiento anual, no menor al 10%

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

Objetivo 5. Propiciar la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que puedan surgir entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales.

Los "Acuerdos Conclusivos" tienen por objeto que este organismo público promueva, transparente y facilite la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que, durante el ejercicio de las facultades de comprobación, puedan surgir entre contribuyentes y autoridades fiscales. Estos acuerdos son definitorios y tienen por tanto el carácter de conclusivos en cuanto a los hechos u omisiones sobre los que versan. Esto los convierte en un medio alternativo, accesible y opcional para que los contribuyentes sujetos a auditorías o revisiones fiscales, puedan regularizar su situación fiscal de manera ágil y expedita e inclusive puedan beneficiarse con la condonación de hasta el 100% de las multas.

Resultados

Por el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente recibió 2,451 solicitudes de Acuerdo Conclusivo, lo que representa un incremento del 18% respecto de las solicitudes atendidas en 2016.

Un logro significativo que se ha alcanzado mediante esta figura es que el contribuyente ha encontrado en el procedimiento de Acuerdos Conclusivos una vía efectiva para superar diversos obstáculos que actualmente enfrenta en sede oficiosa e incluso jurisdiccional, al estar en posibilidad de aportar más pruebas que las ya exhibidas en el procedimiento de fiscalización del cual está siendo objeto.

Actividades relevantes

Estrategia 5.1 Intermediar para la solución anticipada de diferendos y desavenencias suscitadas durante las auditorías, entre autoridades fiscales y contribuyentes.

Uno de los aspectos novedosos que contempló la reforma fiscal aprobada en 2014, fue la incorporación a la legislación mexicana del primer medio alternativo de solución de controversias en procedimientos de fiscalización. A esta figura se le denominó "Acuerdos Conclusivos" y se reguló en los artículos 69-C al 69-H del Código Fiscal de la Federación. En este procedimiento, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente juega un papel trascendental, ya que promueve, transparenta y facilita la solución anticipada y consensuada de las diferencias que, durante el ejercicio de las facultades de comprobación, puedan surgir entre contribuyentes y autoridades fiscales.

La solicitudes de Acuerdo Conclusivo presentadas ante Prodecon se relacionaron con hechos u omisiones consignados en procedimientos de comprobación fiscal efectuados por el Servicio de Administración Tributaria (81.84%); auditorías practicadas por Autoridades Estatales Coordinadas en Ingresos Federales (15.34%), el Instituto Mexicano del Seguro Social (2.37%), el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (0.29%) y la Comisión Nacional del Agua (0.16%).

Uno de los aspectos que fortalece de manera especial a los Acuerdos Conclusivos es la suspensión de plazos de las facultades de comprobación que opera por ministerio de Ley cuando el contribuyente interpone ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente su solicitud de acuerdo. Esta suspensión ha permitido que las autoridades revisoras efectúen una valoración mucho más cuidadosa y exhaustiva de los documentos aportados por los sujetos auditados, permitiendo con ello que se alcancen una serie de consensos cuyo resultado se refleja en que los contribuyentes puedan concluir anticipadamente la contingencia que les representa la revisión fiscal.

Así, en el año 2017, se reporta un total de 1,436 Acuerdos Conclusivos suscritos por las partes (Autoridad Revisora y Contribuyente) ante la presencia de PRODECON.

La defensa de los derechos de los contribuyentes ha tenido en México una evolución inédita, la cual ha sido muy positiva, ya que las autoridades apuestan a la confianza en el Ombudsman fiscal y a las soluciones transparentes que se plantean.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2018
Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para propiciar soluciones anticipadas y consensuadas de los diferendos y desavenencias que surgen entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales. (Anual.)	0% (2014)	NA	0%	95.1%	79.0%	51.5%	Tasa de crecimiento anual, no menor al 10%

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

Objetivo 6. Eficientar la gestión institucional para el correcto desempeño de las facultades de la Procuraduría.

En congruencia con la modernización de la Administración Pública Federal que se desprende el PND, la PRODECON ejerció sus facultades bajo los criterios de eficacia, eficiencia, productividad y calidad, a través de la optimización en el uso de los recursos, la simplificación de los procesos de gestión, la mejora de los estándares de calidad en los servicios hacia los contribuyentes, el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación, y el impulso a la transparencia y la rendición de cuentas.

Resultados

Entre las medidas de efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría, las unidades administrativas directamente involucradas en los procesos de prestación del servicio, aplicaron la encuesta de Satisfacción del Contribuyente a 2,663contribuyentes, respecto de los servicios brindados, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 98.04%.

Por otra parte, como resultado de la operación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría, durante el ejercicio 2017, la auditoría externa dictaminó el Mantenimiento al alcance de la Certificación obtenida en 2013, 2014, 2015 y 2016, conforme a la norma ISO 9001:2008.

El desempeño del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la PRODECON, fue evaluado por la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública, otorgando una calificación de "Excelente", al obtener el mayor número de puntos posibles determinados en la evaluación de cumplimiento.

Actividades relevantes

Estrategia 6.1 Coordinar mecanismos de supervisión, análisis políticos, estrategias de vinculación y acciones de mejora que promuevan el óptimo desarrollo de PRODECON.

El Comité Técnico de Normatividad se constituyó con el objeto de establecer los criterios generales de interpretación de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, de su Estatuto Orgánico y de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, para la atención de los asuntos recibidos por las Unidades Administrativas, respecto del ejercicio de las atribuciones sustantivas del organismo descentralizado, no sectorizado.

En el periodo de enero a diciembre de 2017, la Secretaría Técnica realizó todas las acciones necesarias para la celebración de nueve sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria; además, se elaboraron las actas correspondientes a las sesiones celebradas, se vigiló el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de seguimiento adoptados en las referidas sesiones, así como se publicaron los criterios sustantivos, jurisdiccionales, normativos y acuerdos de operación, aprobados o modificados por el Comité a través de la emisión de circulares administrativas y de su publicación en la página electrónica oficial de Prodecon, ventanilla única gob.mx e Intranet.

Entre los criterios normativos, sustantivos y jurisdiccionales relevantes aprobados en 2017, se pueden mencionar:

Criterio Normativo 2/2017/CTN/CN "Consultas. La facultad con la que cuenta esta Procuraduría para realizar interpretaciones normativas de disposiciones fiscales o aduaneras, no implica que pueda determinar si un bien o producto cumple con diversas características físicas, químicas o técnicas, a fin de poder aplicar una tasa preferencial prevista en un impuesto o en un estímulo".

Criterio Sustantivo 11/2017/CTN/CS-SASEN "Fondo sobre forma y verdad real. La aplicación de los criterios relativos, sustentados por Prodecon, no es irrestricta sino que está sujeta a ciertas condiciones."

Criterio Sustantivo 14/2017/CTN/CS-SASEN "Certificado de sello digital. La conducta consistente en no proporcionar la contabilidad o parte de, no da lugar a su cancelación."

Criterio Sustantivo 1/2017/CTN/CS-SADC "Renta. El tratamiento fiscal de las aportaciones voluntarias a planes personales de retiro o a la cuenta individual depende de la manifestación que realice el contribuyente en el formato de depósito correspondiente."

Criterio Sustantivo 16/2017/CTN/CS-SPDC "Prodecon. Su acta de observación es idónea para desvirtuar una supuesta notificación de un acto administrativo."

Criterio Sustantivo 18/2017/CTN/CS-SPDC "Queja. Su objeto se refiere más al esclarecimiento del fondo del asunto atendiendo a la verdad real, que a la simple interpretación y aplicación de las disposiciones fiscales."

Criterio Sustantivo 1/2017/CTN/CS-SG "Acuerdo Conclusivo. Se actualiza la violación grave y evidente de derechos cuando la autoridad en la propuesta de regularización de la situación fiscal del contribuyente, incrementa el importe del impuesto a pagar con respecto al consignado en el acta final.

Criterio Sustantivo 5/2017/CTN/CS-SG "Acuerdo Conclusivo. Se presume que no hay buena fe del contribuyente cuando en lugar de desahogar el

requerimiento previo a su admisión, prefiere desistirse y presentar otra solicitud, con las mismas deficiencias que originaron el requerimiento formulado."

Criterio Jurisdiccional 3/2017 Aclaraciones con adeudo emitidas por el INFONAVIT. A criterio del Órgano Judicial constituyen resoluciones definitivas en contra de las cuales procede el Juicio Contencioso Administrativo.

Criterio Jurisdiccional 19/2017 Renta. Devolución. A criterio del Órgano Jurisdiccional es ilegal que la autoridad la niegue bajo el argumento de que la efectuó previamente, sin acreditar tal circunstancia, aunado a que el contribuyente negó lisa y llanamente haberla solicitado.

Criterio Jurisdiccional 33/2017 "Renta. Deducción de colegiaturas. A juicio del Órgano Jurisdiccional es procedente aún y cuando los servicios educativos se pagaron en efectivo".

Criterio Jurisdiccional 58/2017 "Devolución. Pago de lo indebido de ISR. A juicio del Órgano Judicial no se actualiza la prescripción para obtenerla, cuando el derecho subjetivo fue reconocido en una ejecutoria de amparo y el SAT demoró en dar cumplimiento a la misma."

Criterio Jurisdiccional 63/2017 "Seguro Social. A juicio del Órgano Judicial el IMSS no debe desconocer, para efectos de las contribuciones relativas, la relación laboral entre un patrón y un trabajador, ante la omisión de aquél de exhibir en una auditoría las declaraciones de impuestos, porque carece de facultades para revisarlas."

Estrategia 6.2 Coordinar la logística de operación y gestión institucional en las Delegaciones de PRODECON.

La Visitaduría General tiene la finalidad de realizar acciones de verificación en materia de gestión, control y supervisión técnico-jurídica a las Delegaciones como medio de control detectivo y preventivo, de acuerdo con los Programas Semestrales de Trabajo de la Visitaduría General, mediante la emisión de observaciones y acciones de mejora, con la finalidad de comprobar que el funcionamiento de las Delegaciones se apegue al marco normativo de la Procuraduría.

De enero a diciembre de 2017, se realizaron 35 visitas para evaluar a las Delegaciones, con base en los criterios Técnicos de supervisión, a fin de dar seguimiento al desarrollo de sus actividades técnico-jurídicas.

Estrategia 6.3 Conducir la planeación estratégica para la determinación, ejecución y evaluación de las metas institucionales de la Procuraduría.

PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA

De conformidad con el artículo noveno de los "Lineamientos para la elaboración de los Programas de Mejora Regulatoria 2017-2018, así como los reportes periódicos sobre los avances correspondientes, y el calendario para su presentación a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria por parte de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal", se programó la digitalización y mejora de 6 trámites para incluirlos en el Programa de Mejora Regulatoria (PMR) 2017-2018 de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, presentado a través de la herramienta informática que se puso a disposición para tal efecto: www.cofemer.gob.mx/pmr-2017-2018. La PRODECON se comprometió a actualizar, conforme lo establecía la norma, sus trámites en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS), presentando un cumplimiento del 100% al cierre de 2017.

CONTROL INTERNO

Durante 2017, se implementaron las acciones para dar cumplimiento al "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016.

Los aspectos relevantes de dicho proceso incluyen la realización de la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional, por los servidores públicos responsables de los procesos prioritarios de Orientación y Asesoría Personalizada, Determinación del Medio de Defensa, Admisión de la Queja, Recursos Humanos y Recursos Financieros, en el ámbito de su competencia, identificando y conservando la evidencia que acreditó la existencia y suficiencia de la implementación de las cinco Normas Generales de Control Interno, sus 17 Principios y 33 elementos de control interno, obteniendo un resultado general de cumplimiento del 83.4%, el cual se ubica en el rango satisfactorio.

Derivado del resultado obtenido, se identificaron las áreas de oportunidad, y se programaron acciones de mejora dentro del Programa de Trabajo de Control Interno 2017, el cual fue implementado oportunamente. Adicionalmente, el Sistema de Control Interno Institucional ha sido actualizado y se encuentra en mejora continua, atendiendo las recomendaciones que han realizado las instancias fiscalizadoras.

Estrategia 6.4 Representar legalmente a PRODECON.

En el periodo de 2015, se llevaron a cabo los trámites de elaboración, presentación y seguimiento de los procesos judiciales, procedimientos contencioso-administrativos, laborales y penales en los que la PRODECON es parte.

Asimismo, se elaboraron los dictámenes correspondientes relativos a la suspensión, rescisión, revocación, terminación, o nulidad de contratos, convenios, acuerdos, licitaciones e instrumentos jurídicos celebrados o expedidos por la Procuraduría.

Estrategia 6.5 Establecer y ejecutar medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos, así como impulsar la modernización administrativa.

El Presupuesto de Egresos autorizado para el ejercicio 2017, de la PRODECON ascendió a $839,093.6 miles de pesos.

De conformidad con el Decreto que establecen las Medidas para el uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos, así como la Modernización de la Administración Pública Federal (DOF, 10 de diciembre 2012), los Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas para el uso eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos, y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el ejercicio del Gasto Público, así como para la Modernización de la Administración Pública Federal (DOF, 30 de enero del 2013), se efectuaron cuatro reducciones presupuestarias al presupuesto autorizado, por un monto total de $10,846.9 mp, siendo del capítulo 1000 $5,354.8 mp, capítulo 2000 $111.5 mp y del capítulo 3000 $6,532.3 mp, con la finalidad de dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto y en los Lineamientos en mención; así como también para dar cumplimiento a lo señalado en las Disposiciones Específicas para el Cierre del Ejercicio Presupuestario, emitidas mediante oficio 307-A.-3776 del 12 de octubre de 2017. Asimismo, se llevaron a cabo ampliaciones presupuestarias para hacer frente al incremento del tabulador de sueldos y salarios de personal de mando, enlace y operativos, conforme a los Oficios No. 307-A.-3812 y 307-A.-4896, por un monto de $14,209.0. (mp)

Durante el período enero-diciembre de 2017, se contrataron diversos servicios indispensables para el adecuado mantenimiento y conservación de los inmuebles de oficinas centrales, tales como la limpieza, jardinería, fumigación, mantenimiento de elevadores, mantenimiento preventivo y correctivo a instalaciones y equipos de aire acondicionado, sistema hidroneumático (agua potable), sistema de bombeo de aguas negras (cárcamo), subestación eléctrica y sistema de UPS (banco de baterías); y se implementó la Campaña de Comunicación Social del Organismo, es importante señalar que derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, y una vez que se contó con los dictámenes estructurales, se contrató el servicio de mantenimiento y reparación a los edificios de oficinas centrales de la Prodecon.

Asimismo, se administraron los contratos correspondientes a los servicios generales y se atendieron los requerimientos de las diversas unidades administrativas que conforman la Procuraduría, lo que permitió contar con infraestructura física y tecnológica para el desarrollo e implementación del sistema de operación para las áreas sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Durante 2017, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para el arrendamiento de Inmuebles por parte de las Dependencias de la Administración Pública Federal, para la operación de las Delegaciones se formalizaron los contratos de arrendamiento, así como los contratos de comodato (Zacatecas y Sinaloa) y convenios de colaboración (Coahuila) con los gobiernos estatales respectivos.

En 2017, fue aprobado por la Secretaría de la Función Pública el tabulador autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por lo que -durante este mismo ejercicio- se solicitó el registro de la estructura, para cumplir con lo señalado en el Manual de Percepciones de los Servidores Púbicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicado el 31 de mayo de 2017.

Con el objetivo de contar con recursos humanos calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes, que permitan a la Institución alcanzar sus objetivos y metas establecidas, durante el periodo de enero a diciembre de 2017, se realizaron diversos cursos de capacitación dirigidos al personal de las Unidades Administrativas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

En la modalidad de e-learning, a través de la plataforma de capacitación, se llevaron a cabo los cursos "Inducción a la Administración Pública Federal y a Prodecon", "Los Derechos de los Contribuyentes y su Defensa", "Habilidades Gerenciales", "Comunicación Asertiva", "Redacción y Control de Documentos", "Servicio al Cliente", "Calidad en el Servicio", "Desarrollo Humano", "Control Interno", entre otros.

Además, se realizaron diversas acciones de capacitación en la modalidad presencial de acuerdo con las tareas de las áreas sustantivas y adjetivas, comprendiendo temas específicos como "Redacción y Ortografía", "Derecho Aduanero", "Coordinación y Administración Tributaria", "Análisis Fiscal Integral", "Sistema Nacional Anticorrupción", "Discrepancia Fiscal" entre otros.

Con estas acciones, se profesionalizó a un total de 412 servidores públicos durante el periodo de enero a diciembre de 2017, lo que representa un 67.87 % del personal.

Estrategia 6.6 Establecer las estrategias de comunicación social, relaciones públicas y difusión de información hacia los medios de comunicación masiva.

Durante 2017, las Direcciones de Comunicación Social y de Difusión de la Procuraduría, establecieron el objetivo de robustecer la presencia mediática a nivel nacional y estatal de las funciones y actividades de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

En materia de difusión, derivado de los resultados arrojados en el estudio de mercado (Post Test 2016) se determinó continuar con la Campaña de Comunicación Social del año

anterior "PRODECON por ti estamos aquí". Teniendo como objetivo mayor alcance y penetración de PRODECON ante la sociedad mexicana como el defensor por excelencia de los pagadores de impuestos, reflejando su labor como organismo que garantiza, apoya y defiende sus derechos como contribuyentes ante las autoridades fiscales, fomentando la cultura contributiva. Por lo anterior la estrategia de campaña comprendió una difusión a nivel nacional con mayor distribución en las principales ciudades del interior de la República en aquellos medios con mayor penetración quedando los rubros de la siguiente manera: 10% en Televisión, 23% Radio, 18% Cine, 4% Prensa, 5% Revistas, 23% Medios Complementarios (publicidad móvil, autobuses), 17% Medios Digitales, 1% en Estudios de Mercado y .03% Producción.

El posicionamiento en medios de comunicación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente se ha realizado con base en estrategias de difusión de boletines, intensificación de mensajes en redes sociales y entrevistas que se otorgan a los medios de comunicación sobre temas que PRODECON busca destacar. Asimismo, se han realizado videos cuya finalidad es posicionar a la institución, a través de la difusión de historias cortas que pueden ser de un impacto importante en los contribuyentes.

En el transcurso del año 2017, la Dirección de Comunicación Social forjó objetivos y metas encaminadas a que la imagen de PRODECON sea positiva para los medios y para el público en general.

A través de un uso estratégico de medios de comunicación, se pretende provocar en el público general un posicionamiento positivo de las acciones y funciones de la Procuraduría.

Durante 2017, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente coordinó la logística de todas las entrevistas de Delegaciones y oficinas centrales a los medios de comunicación, registrándose un total de 312 entrevistas: 159 de oficinas centrales y 153 en delegaciones estatales.

La temática abordada en las entrevistas ha sido diversa: Acuerdos Conclusivos, resultados de PRODECON a lo largo del año, acciones en defensa de los contribuyentes, firma electrónica.

La Dirección de Comunicación Social emitió 16 boletines de prensa de alcance nacional.

Asimismo, en 2017, se emitieron 489 síntesis informativas enviadas por correo electrónico a la Procuradora, Subprocuradores, Secretario General y Delegados y publicadas diariamente en el portal de Intranet para el acceso de todos los funcionarios de la Procuraduría.

En redes sociales, PRODECON tiene cuentas en Facebook y Twitter que han sido aprovechadas para difundir e informar de las actividades del organismo así como para comunicar sobre diversas temáticas relativas a la materia fiscal, acuerdos conclusivos, eventos de delegados, entrevistas, cultura contributiva, datos de contacto, Prodecontigo, entre otros.

Todos los días de la semana, incluyendo los días inhábiles, la PRODECON emite contenido para redes sociales (Facebook y Twitter). Desde el mes de agosto de 2015, para impulsar la Cultura Contributiva a través de publicaciones diarias, se emiten mínimo 10 tweets (de lunes a viernes) que hablan sobre diversos cuadernillos, libros y memorias de diferentes temáticas como derechos de los contribuyentes, acuerdos conclusivos, impuestos verdes, Estado, democracia e impuestos, etc.

En 2017, hubo un total de 3,102impactos de temáticas en mensajes por medio de redes sociales, se emitieron 2,080 impactos de temáticas en Twitter y 1,022 en Facebook.

Resultados de los indicadores del objetivo

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2018
Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para eficientar la gestión institucional. (Anual)	0% (2012)	8.7%	10.6%	19.8%	4.9%	2.9%	Tasa de crecimiento anual, no menor al 10%

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

ANEXO. FICHAS DE LOS INDICADORES

Objetivo 1.			Observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares.			
Nombre del indicador			Tasa media anual de crecimiento de las acciones para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares (TMACAOI).			
Fuente de información o medio de verificación			La información emitida por la Subprocuraduría de Análisis Sistémico y Estudios Normativos y las Delegaciones.			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador			http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/transparencia/rendicion-de-cuentas			
Línea base 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	54.27%	56.62%	66.55%	31.28%	1.33%	Tasa media de crecimiento anual, no menor al 10%
Método de cálculo				Unidad de Medida		Frecuencia de medición
TMACAOI = {[(a/b)^(1/n)]-1}*100				Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2017		
a: Número de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares, durante al año que se evalúa.				250		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2017		
b: Número de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares, correspondientes al año base.				234		
Nombre de la variable 3				Valor observado de la variable 3 en 2017		
n: Número de años transcurridos entre los periodos anuales que se evalúan.				5		

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

Objetivo 2.			Brindar servicios de calidad mediante la asesoría, consulta, representación y defensa de contribuyentes, por actos que afecten su esfera jurídica.			
Nombre del indicador			Tasa media anual de crecimiento de los servicios de asesoría, consulta, representación y defensa legal de contribuyentes (TMACSP).			
Fuente de información o medio de verificación			La información emitida por la Subprocuraduría de Asesoría y Defensa del Contribuyente, la Subprocuraduría de Análisis Sistémico y Estudios Normativos y las Delegaciones.			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador			http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/transparencia/rendicion-de-cuentas			
Línea base 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	169.68%	169.54%	128.84%	96.42%	79.76%	Tasa media de crecimiento anual, no menor al 20%
Método de cálculo				Unidad de Medida		Frecuencia de medición
TMACSP= {[(e/f)^(1/n)]-1}*100				Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2017		
e: Número de acciones realizadas para investigar y atender las quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, correspondientes al año que se evalúa.				232,649		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2017		
f: Número de acciones realizadas para investigar y atender las quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, correspondientes al año base.				12,396		
Nombre de la variable 3				Valor observado de la variable 3 en 2017		
n: Número de años transcurridos entre los periodos anuales que se evalúan.				5		

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

Objetivo 3.			Investigar y tramitar quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, por presuntas violaciones a sus derechos.			
Nombre del indicador			Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para investigar y atender las quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales (TMACAAQ).			
Fuente de información o medio de verificación			La información emitida por la Subprocuraduría de Protección de los Derechos de los Contribuyentes y las Delegaciones.			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador			http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/transparencia/rendicion-de-cuentas			
Línea base 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	9.22%	120.90%	96.73%	73.61%	63.58%	Tasa media de crecimiento anual, no menor al 20%
Método de cálculo				Unidad de Medida		Frecuencia de medición
TMACAAQ= {[(g/h)^(1/n)]-1}*100				Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2017		
g: Número de acciones realizadas para investigar y atender las quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, correspondientes al año que se evalúa.				70,263		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2017		
h: Número de acciones realizadas para investigar y atender las quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, correspondientes al año base.				5,999		
Nombre de la variable 3				Valor observado de la variable 3 en 2017		
n: Número de años transcurridos entre los periodos anuales que se evalúan.				5		

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

Objetivo 4.			Fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.			
Nombre del indicador			Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes (TMACANC).			
Fuente de información o medio de verificación			La información emitida por la Subprocuraduría de Cultura Contributiva y Relaciones Institucionales y las Delegaciones.			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador			http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/transparencia/rendicion-de-cuentas			
Línea base 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	74.23%	58.60%	21.97%	12.11%	11.15%	Tasa media de crecimiento anual, no menor al 10%
Método de cálculo				Unidad de Medida		Frecuencia de medición
TMACANC= {[(i/j)^(1/n)]-1}*100				Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2017		
i: Número de acciones realizadas para fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año que se evalúa.				1,106		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2017		
j: Número de acciones realizadas para fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año base.				652		
Nombre de la variable 3				Valor observado de la variable 3 en 2017		
n: Número de años transcurridos entre los periodos anuales que se evalúan.				5		

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

Objetivo 5.			Propiciar la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que puedan surgir entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales.			
Nombre del indicador			Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para propiciar soluciones anticipadas y consensuadas de los diferendos y desavenencias que surgen entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales (TMACACC).			
Fuente de información o medio de verificación			La información emitida por la Subprocuraduría General y las Delegaciones.			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador			http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/transparencia/rendicion-de-cuentas			
Línea base 2014	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	NA	0%	95.17%	79.06%	51.53%	Tasa media de crecimiento anual, no menor al 10%
Método de cálculo				Unidad de Medida		Frecuencia de medición
TMACACC= {[(c/d)^(1/n)]-1}*100				Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2017		
c: Número de acciones realizadas para propiciar soluciones anticipadas y consensuadas de los diferendos y desavenencias que surgen entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales, correspondientes al año que se evalúa.				4,895		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2017		
d: Número de acciones realizadas para propiciar soluciones anticipadas y consensuadas de los diferendos y desavenencias que surgen entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales, correspondientes al año base.				1,407		
Nombre de la variable 3				Valor observado de la variable 3 en 2017		
n: Número de años transcurridos entre los periodos anuales que se evalúan.				3		

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

Objetivo 6.			Eficientar la gestión institucional para el correcto desempeño de las facultades de la Procuraduría.			
Nombre del indicador			Tasa media anual de crecimiento de las acciones realizadas para eficientar la gestión institucional (TMACAEGI).			
Fuente de información o medio de verificación			La información emitida por la Subprocuraduría General, la Secretaría General y la Subprocuraduría de Cultura Contributiva y Relaciones Institucionales.			
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador			http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/transparencia/rendicion-de-cuentas			
Línea base 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Meta 2018
0%	8.71%	10.59%	19.83%	4.90%	2.99%	Tasa media de crecimiento anual, no menor al 10%
Método de cálculo				Unidad de Medida		Frecuencia de medición
TMACAEGI= {[(k/m)^(1/n)]-1}*100				Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2017		
k: Número de acciones realizadas para mejorar la eficiencia en la gestión institucional, correspondientes al año que se evalúa.				10,095		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2017		
m: Número de acciones realizadas para mejorar la eficiencia en la gestión institucional, correspondientes al año base.				8,711		
Nombre de la variable 3				Valor observado de la variable 3 en 2017		
n: Número de años transcurridos entre los periodos anuales que se evalúan.				5		

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

GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SIGLAS Y ABREVIATURAS

BEPS. Base Erosion and Profit Shifting.

BMA. Barra Mexicana, Colegio de Abogados.

CCE. Consejo Coordinador Empresarial.

CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CFDI. Comprobantes Fiscales Digitales.

CFF. Código Fiscal de la Federación.

CompraNet. Sistema electrónico de compras gubernamentales.

CONCANACO. Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo.

CPEUM. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

FATCA. Foreign Account Tax Compliance Act.

IFAI. Instituto Federal de Acceso a la Información.

IMCP. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

IMSS. Instituto Mexicano del Seguro Social.

INADEM. Instituto Nacional del Emprendedor.

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

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

ISR. Impuesto Sobre la Renta.

IVA. Impuesto al Valor Agregado.

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

PND. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

PRODECON. Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

PRONAFIM. Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario.

REPECOS. Régimen de Pequeños Contribuyentes.

RFC. Registro Federal del Contribuyente.

RIF. Régimen de Incorporación Fiscal.

RMF. Resolución Miscelánea Fiscal.

SAGARPA. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

SAT. Servicio de Administración Tributaria.

SCJN. Suprema Corte de Justicia de la Nación.

SFP. Secretaría de la Función Pública.

SGCP. Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

SHCP. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

TFJFA. Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México.

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Prodecon
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA