



**PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL
CONTRIBUYENTE
2020-2024**

**PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL
CONTRIBUYENTE**

**AVANCE Y RESULTADOS
2022**



Índice

1.- Marco normativo	3
2.- Resumen ejecutivo	5
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	5
3.- Avances y Resultados	9
Objetivo prioritario 1. Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.....	9
Objetivo prioritario 2. Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.	17
4- Anexo.....	24
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros.....	24
Objetivo prioritario 1.- Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.1.1.....	24
Objetivo prioritario 2.- Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.	30
5- Glosario.....	37
6.- Siglas y abreviaturas	40

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

40.- Las dependencias y entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.

44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.

2

RESUMEN EJECUTIVO



2.- Resumen ejecutivo

Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Uno de los principios rectores de la presente administración, plasmado en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, es recuperar el Estado de Derecho. El objetivo es lograr que la ciudadanía tenga acceso a un sistema de reglas en el que las personas, instituciones y entidades, sin excepción, estén sometidas a la ley, y que ésta se aplique de forma equitativa, justa, y con total apego a los derechos humanos.

Para hacer efectivo el Estado de Derecho, se deben observar fundamentalmente, cuatro principios ^{1/}:

Rendición de cuentas, donde el gobierno y los actores privados deban rendir cuentas ante la ley y ser sancionados en caso de incurrir en actos que violen sus deberes.

Leyes justas, donde éstas sean estables, se apliquen sin distinción y protegiendo los derechos humanos consagrados en la Constitución.

Gobierno abierto, en el que todos los procesos para promulgar, administrar e implementar las leyes sean accesibles, justos, eficientes y transparentes.

Acceso a la justicia, que se imparte eficientemente por representantes competentes, éticos, neutrales e independientes y que es accesible sin importar origen ni condición económica o social.

Garantizar el acceso a la justicia fiscal en el orden federal, contribuye a recuperar el Estado de Derecho en nuestro país, al cumplir con los principios antes referidos, al asegurar que la persona contribuyente tiene derecho al ejercicio y defensa de sus prerrogativas y obligaciones tributarias a través de los medios proporcionados por el Estado para exigirlos.

Para ello, el marco jurídico y normativo en materia impositiva, debe ser justo, simple y que su cumplimiento genere los menores costos, tanto para las personas contribuyentes como para las autoridades fiscales.

Además, dichas leyes y normas deben ser difundidas y conocidas por los responsables de su aplicación y observancia. Implica además, que todas las personas tengan acceso a opciones asequibles de asesoría y defensa de calidad, cuando actos u omisiones de las autoridades fiscales afecten su esfera jurídica.

PRODECON ha impulsado la recuperación y fortalecimiento del Estado de Derecho en nuestro país, asegurando el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en

^{1/} World Justice Project México, ¿Qué es el Estado de Derecho? <https://worldjusticeproject.mx/estado-de-derecho/>. Fecha de consulta: 24 de abril de 2023.



el orden federal; apoyando a prevenir y corregir las fallas y deficiencias del sistema tributario; y promoviendo la cultura contributiva, para que la ciudadanía conozca sus derechos y obligaciones; y coadyuvando a generar una relación de confianza entre las personas contribuyentes y autoridades fiscales.

Desde su creación, PRODECON ha asumido su papel como primer Ombudsperson fiscal mexicano, cuyo objetivo descansa en buscar un adecuado y justo equilibrio en la actuación de las autoridades fiscales frente a la ciudadanía, potenciar la buena fe que el fisco federal debe reconocer en las personas pagadoras de impuestos, generar un ambiente de confianza entre ambos actores, así como en la revisión y mejora permanente de las acciones y prácticas en los procesos de fiscalización^{2/}.

Lo que ha aportado en esta década la justicia social-fiscal federal que se ha desarrollado a través de PRODECON a México, se puede resumir en los siguientes puntos^{3/}:

- Atención inmediata y defensa de sus derechos en materia fiscal, preponderantemente a sectores, grupos o personas vulnerables: estudiantes, jubilados, asalariados, personas con capacidades diferentes, pensionados, agricultores, artesanos, pequeños comerciantes, etc.
- Solución a contingencias o problemáticas de carácter tributario, mediante la instrumentación de múltiples protocolos de atención eficiente y eficaz para las personas contribuyentes, respecto de diversos temas, entre los que destacan: Devolución de impuestos, cumplimiento de obligaciones tributarias, actos relacionados con el RFC, determinación de créditos fiscales, restricción o cancelación del Certificado de Sello Digital, inmovilización de depósitos bancarios, etc., que permiten una eficaz interlocución con las autoridades fiscales, lo que se traduce en una respuesta inmediata a sus requerimientos, beneficiando así la relación no sólo entre las personas contribuyentes y este Ombudsperson, sino con la propia autoridad fiscal.
- Procedimientos de atención nuevos, flexibles, sencillos y efectivos para la solución de los conflictos en materia tributaria.
- Relación equilibrada entre autoridades fiscales federales y las personas contribuyentes.
- Nueva visión del conflicto tributario: Ponderación del fondo sobre la forma.
- Un mecanismo potencial de justicia alternativa que contribuya plenamente a satisfacer el mandato constitucional de conminar a las autoridades federales

^{2/} Procuraduría de la Defensa del Contribuyente; 2021; "10 años de justicia social-fiscal alternativa en México"; Pp 3; Prodecon.tigo; Revista Digital Mensual; Septiembre 2021; Número 1; Ciudad de México, México

^{3/} Ibid, Pp.9.



tributarias a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las personas pagadoras de impuestos.

- El primer medio alternativo de solución de controversias en auditorías fiscales: los Acuerdos Conclusivos.

Adicionalmente, PRODECON se ha apoyado de la tecnología para adaptarse a los cambios vividos recientemente y seguir fortaleciendo el Estado de Derecho. La pandemia de Covid-19 aceleró que los órganos del Estado jurisdiccionales y no jurisdiccionales en nuestro país comenzaran a implementar la tecnología en sus actuaciones, toda vez que ya no se trataba de una opción, sino de una necesidad ante la situación de emergencia. En este sentido PRODECON, considerando las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información, implementó su servicio remoto de Asesoría Virtual, el cual permitió a las y los contribuyentes interactuar con un asesor fiscal, visualizándolo en tiempo real a través de la cámara de su dispositivo electrónico, así como la creación de diversos microsítios que brindan información oportuna y sencilla a las y los contribuyentes.

Es así que, PRODECON no ha cesado en implementar estrategias de atención que permitan un acercamiento inmediato con las personas pagadoras de impuestos, ya sea desde la comodidad de su hogar, oficina o cualquier lugar en donde se encuentre la persona consultante, sin tener que desplazarse a cualquiera de sus oficinas, ahorrando tiempo e incluso gastos en traslados, esto ha permitido acercar de manera efectiva la justicia alternativa en el orden federal a cada una de las personas pagadoras de impuestos.

Adicionalmente, se continuó con la implementación de la política de austeridad republicana por parte del gobierno federal, con el fin de generar economías en el pago de servicios como energía eléctrica, agua, servicio postal, arrendamiento de inmuebles, servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, viáticos y pasajes aéreos principalmente.

En este sentido, en el presente informe se describen los principales resultados obtenidos por PRODECON durante el ejercicio fiscal 2022, en cumplimiento a lo dispuesto por su Ley Orgánica y demás disposiciones jurídicas y normativas aplicables, con alineación a los principios rectores y ejes generales establecidos en el PND 2019-2024, así como en los objetivos, estrategias y líneas de acción definidos en el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

3

AVANCES Y RESULTADOS



3.- Avances y Resultados

Objetivo prioritario 1. Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.

Este objetivo contribuye a fortalecer el Estado de Derecho, y se alinea al PND 2019-2024 en su principio rector “*Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie*” así como al Eje General 1 *Política y Gobierno* y sus principios *Recuperar el Estado de derecho* y *Mandar obedeciendo*. Para ello, PRODECON garantiza el derecho de las personas contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, proporcionando servicios gratuitos de Asesoría, Representación y Defensa Legal, recepción de Quejas y emisión de Recomendaciones, así como para la adopción de Acuerdos Conclusivos.

De esta forma, se ponen al alcance de las personas pagadoras de impuestos, los recursos y medios de defensa que procedan, en los términos de las disposiciones legales aplicables; además de mecanismos no jurisdiccionales y alternativos de solución de controversias, cuando los actos u omisiones de las autoridades fiscales afecten su esfera jurídica.

Con la provisión gratuita de dichos servicios, PRODECON asume de forma proactiva y reactiva su carácter de Ombudsperson fiscal; proactivo en la defensa de los derechos y reactivo cuando atiende quejas y soluciona controversias entre las personas contribuyentes y las autoridades fiscales.

Resultados

Durante 2022 fueron atendidas 119,633 personas contribuyentes que solicitaron los servicios de PRODECON, lo cual representa un incremento del 11%, respecto a las 107,813 personas contribuyentes atendidas en 2021.

A estas personas contribuyentes, PRODECON les proporcionó sin costo, un total de 261,914 servicios de Asesoría, Quejas y Reclamaciones, Representación y Defensa Legal y de Acuerdos Conclusivos, lo cual representa un incremento de 10% con respecto a los 239,058 servicios otorgados en 2021.

Para la atención de las personas contribuyentes y la provisión de sus servicios, PRODECON fortaleció sus medios contacto y sus procesos de atención. En 2022 se difundieron y aprovecharon exitosamente los medios de contacto virtuales, como la atención por *Zoom*, correo electrónico y chatbot, este último denominado *PRODEBOT*.



Asimismo, se agilizó y mejoró la atención en todos sus canales, con la implementación de una solución integral para la gestión de citas por internet, que además contribuyó a optimizar los tiempos de atención de las personas contribuyentes, la disponibilidad de asesores y administrar la demanda en horas y periodos en que ésta es mayor.

Como parte de los esfuerzos para brindar servicios de calidad a quien lo solicite, PRODECON obtuvo el certificado MBC/03021/SGC, avalando que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado, es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015, con alcance a los procesos sustantivos "Orientación y Asesoría Personalizada", "Determinación del medio de Defensa" y "Admisión de la Queja", así como los procesos de gestión de la calidad, institucionales y de apoyo.

PRODECON siempre ha tenido como uno de sus objetivos primordiales, la satisfacción de las personas contribuyentes respecto de los servicios que brinda; durante 2022 se aplicó la encuesta de satisfacción, la cual confirma el alto grado de reconocimiento por parte de las y los contribuyentes, pues en las encuestas de satisfacción se obtuvieron resultados sobresalientes, ya que, de un total de 1,151 encuestados, se obtuvo un porcentaje de satisfacción promedio del 98.16%.

Respecto a la atención de problemáticas relevantes que afectan la esfera jurídica de las personas contribuyentes, mediante el servicio de Asesoría se implementaron protocolos de atención y respuesta inmediata en forma coordinada con las autoridades fiscales sobre temas de devolución de contribuciones, habilitación del aplicativo para el desahogo de requerimientos, detección de irregularidades entre la autorización y pago de saldos a favor, inconsistencias en los aplicativos de declaraciones, imposibilidad de presentación de declaraciones, reprocesamiento de declaraciones, reducción de multas, entre otros.

En cuanto a la efectividad de los servicios proporcionados, PRODECON mantiene un porcentaje satisfactorio en la defensa de los derechos de las personas contribuyentes, ya que de los asuntos concluidos durante 2022, los asuntos solucionados a favor de éstas representaron un 82%.

En el servicio de Representación y Defensa Legal, derivado de los múltiples medios de defensa en los que se obtuvieron resoluciones favorables a los intereses de las y los contribuyentes, en 2022 se emitieron Criterios Jurisdiccionales y Criterios obtenidos en recurso de revocación y mediante su difusión, sirven para que las y los contribuyentes puedan ejercer sus derechos invocando tales criterios en su favor, en caso de ser necesario.

En cuanto a la solución de controversias mediante mecanismos no jurisdiccionales, PRODECON recibió y dio trámite a 31,751 procedimientos de Queja, a nivel nacional,



cuando los actos u omisiones de las autoridades fiscales federales resultaron violatorios de los derechos de las personas contribuyentes, proporcionando agilidad de actuación e interlocución con las autoridades y propiciando una rápida solución a diversas problemáticas.

Por lo que respecta al servicio para la adopción de Acuerdos Conclusivos, el principal logro alcanzado fue que la persona contribuyente encontró una vía efectiva para superar diversos obstáculos que de otra forma tendría que enfrentar en sede administrativa e incluso jurisdiccional, al estar en posibilidad de aportar más pruebas que las ya exhibidas en los procedimientos de fiscalización que le fueron realizados. Durante 2022, PRODECON recibió y dio trámite a 2,648 solicitudes para la adopción de un Acuerdo Conclusivo a nivel nacional.

En resumen, PRODECON aseguró el ejercicio del derecho a la justicia fiscal proporcionando a la persona contribuyente servicios gratuitos, accesibles y con calidad de asesoría fiscal, mecanismos alternativos de solución de controversias mediante la atención de quejas, reclamaciones y acuerdos conclusivos, y ofreciendo asistencia legal, para contribuir a resolver conflictos entre la ciudadanía y las autoridades fiscales, fortaleciendo el Estado de Derecho en nuestro país y materializando los compromisos que la presente administración busca cumplir en este rubro.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1.- Proveer asesoría fiscal accesible y con calidad para contribuir a resolver conflictos entre la ciudadanía y las autoridades fiscales, así como fomentar el cumplimiento de las obligaciones contributivas.

Respecto de los servicios de Asesoría, durante 2022, se atendieron 214,685 solicitudes a nivel nacional en sus diversos canales de entrada (atención telefónica, personalizada, mediante correo electrónico, por escrito, chat y mediante módulo virtual).

En 2022, PRODECON mejoró y amplió el sistema para recabar la encuesta de satisfacción a las personas contribuyentes, teniendo en cuenta que uno de sus objetivos primordiales es garantizar la satisfacción de las personas contribuyentes respecto de los servicios que brinda.

Es importante mencionar que la herramienta digital denominada PRODEBOT fue bien recibida por parte de las y los contribuyentes, en virtud de que a través de este canal, durante el ejercicio 2022 se atendieron 8,920 atenciones en las cuales, se proporcionó información básica automatizada, acerca de los servicios gratuitos que



proporciona la Procuraduría, apoyando a las personas pagadoras de impuestos a encontrar una solución más rápida y eficaz de acuerdo con el área de su interés.

En el servicio de asesoría, PRODECON atendió diversos planteamientos de las y los contribuyentes, por ejemplo: aspectos relevantes en materia fiscal, plataformas digitales; servicios de subcontratación laboral; complemento Carta Porte; Buzón Tributario; Programa Declara en tu casa; Semana de la Cultura Fiscal, así como el Régimen Simplificado de Confianza.

Se llevaron a cabo reuniones con diversas organizaciones, como por ejemplo, la Asociación Mexicana de Semilleros, Secretaría de Cultura de la CDMX y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, así como con dependencias gubernamentales sobre los aspectos más relevantes de la Resolución Miscelánea Fiscal 2022.

Estrategia prioritaria 1.2.- Implementar mecanismos alternativos, accesibles, imparciales y expeditos para solucionar las controversias entre las autoridades fiscales y los contribuyentes.

PRODECON continuó ofreciendo a las personas contribuyentes, mecanismos no jurisdiccionales y alternativos para resolver controversias con las autoridades fiscales federales, por medio de los servicios de Quejas y de Acuerdos Conclusivos. Al respecto durante 2022, se recibió y dio trámite a 31,442 procedimientos de Queja, a nivel nacional, así como 2,648 solicitudes para la adopción de un Acuerdo Conclusivo.

Ahora bien, respecto de la conclusión del procedimiento de Queja, en el periodo que se reporta se realizó el cierre de 22,898 expedientes de 2022, lo que representa un 72.82% respecto del total de 31,442 trámites recibidos ese año.

En 2022, 80.21% de Quejas concluidas se resolvieron favorablemente a las personas contribuyentes, el restante 19.3% fueron concluidas por remisión a otra unidad administrativa; por desistimiento de la persona contribuyente; por acumulación de expedientes; desechamiento; improcedencia; incompetencia; falta de elementos, o haberse tenido por no presentada. Solamente en 0.49% de los asuntos concluidos no se obtuvo un resultado favorable. Esto demuestra la efectividad del procedimiento de Queja, por su naturaleza no jurisdiccional y flexibilidad, contribuyendo además a la mejora continua de las prácticas administrativas de las autoridades fiscales.

La mayoría de los casos en los que se presentaron quejas, se resolvieron sin emitir recomendaciones públicas y ello atiende a que las autoridades fiscales federales optaron por corregir las irregularidades detectadas o remediar las omisiones en las que habían incurrido; no obstante, se emitieron 23 recomendaciones públicas, las



cuales tienen como finalidad denunciar prácticas lesivas contra la persona contribuyente y que se restituyan los derechos afectados en aras de un respeto irrestricto de los derechos tutelados por nuestra Constitución Política, fomentando una mejor práctica administrativa por parte de las autoridades fiscales en beneficio del sistema tributario.

En cuanto al servicio de acuerdos conclusivos, durante 2022, de las solicitudes recibidas, 77.3% se relacionaron con hechos u omisiones consignados en procedimientos de comprobación fiscal efectuados por el SAT, 19.4% con autoridades coordinadas, 2.6% con el IMSS, .5% con el INFONAVIT y el .04% restante con la CONAGUA.

Mediante el “DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley del ISR, de la Ley del IVA, de la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios, de la Ley Federal del Impuesto sobre Automóviles Nuevos, del Código Fiscal de la Federación y otros ordenamientos” (DOF 12/11/2021), se estableció un plazo máximo de 12 para que el procedimiento de acuerdo conclusivo fuera concluido y que los expedientes abiertos antes del 1º/ene/2021, debían concluirse en un plazo que no excedería doce meses a partir de la entrada en vigor de dicho decreto.

Por ello, en 2022 se concluyeron de manera exitosa un total de 1,952 Acuerdos Conclusivos suscritos por las partes (Autoridad Revisora y persona Contribuyente), así como 951 fueron concluidos por otras causas, con lo cual se cumplió con el cierre de todos los expedientes que se tenían de los ejercicios 2021 y anteriores, así como la mayoría de los expedientes abiertos durante el mes de enero y febrero de 2022, por lo que al cierre del ejercicio quedaron activos un total de 1,637 expedientes en proceso.

El procedimiento de Acuerdo Conclusivo ha permitido no sólo que las y los contribuyentes auditadas manifiesten argumentos y aporten elementos necesarios y suficientes para desvirtuar la calificación de hechos u omisiones consignadas en la auditoría, sino también que quienes están de acuerdo con dicha calificación, puedan regularizar su situación fiscal con el beneficio de la reducción de multas al 100%, la aplicación de la tasa de recargos por prórroga e incluso, el pago en parcialidades de las contribuciones a su cargo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66, 66-A, 69-G y 70-A del CFF.

Adicionalmente, como parte de las actividades que se realizan para dar atención a la persona contribuyente, se brindaron asesorías a éstos sobre el alcance y los beneficios del procedimiento para la adopción de un acuerdo conclusivo. De igual forma, se convocó a mesas de trabajo entre las personas contribuyentes y la autoridad revisora, promoviendo en todo momento la emisión consensuada del acuerdo, en términos de lo dispuesto en el artículo 69-E, segundo párrafo del CFF.



Asimismo, se participó en reuniones con funcionarios del SAT, y demás autoridades fiscalizadoras a nivel federal, además de profesionales del ámbito fiscal, con la finalidad de definir estrategias que permitan optimizar y ser eficientes en los Acuerdos Conclusivos.

Estrategia prioritaria 1.3.- Ofrecer asistencia legal por actos u omisiones de las autoridades fiscales que afecten la esfera jurídica de la ciudadanía con mayor vulnerabilidad económica.

El servicio de Representación y Defensa Legal tiene por objeto patrocinar a la persona contribuyente ante las autoridades fiscales y jurisdiccionales, a nivel federal, en la interposición de los medios de defensa procedentes y la realización de las acciones que se requieran hasta su total resolución.

PRODECON apoyó a las personas contribuyentes en la presentación de medios de defensa, tales como recursos administrativos ante el SAT, el IMSS y el INFONAVIT; y los representó en juicios de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa y/o en juicios de amparo directo e indirecto ante el Poder Judicial de la Federación.

Durante el ejercicio fiscal 2022 se proporcionaron a nivel nacional un total de 12,830 servicios de Representación y Defensa Legal, lo que representa un aumento del 15% en relación con los servicios prestados en 2021 y la segunda cantidad máxima histórica de servicios otorgados a favor de las y los contribuyentes.

Resulta importante destacar que en 2022 se alcanzó una efectividad del 88% de asuntos resueltos a favor de las y los contribuyentes, lo cual significa que, con independencia del aumento en los servicios prestados, se incrementa la confianza de la ciudadanía sobre las atenciones que brinda esta Institución, lo que la ha posicionado como un verdadero Ombudsperson.

Derivado de los múltiples medios de defensa en los que se obtuvieron resoluciones favorables a los intereses de los contribuyentes, en 2022 se emitieron 116 Criterios Jurisdiccionales y 2 Criterios obtenidos en recurso de revocación, siendo relevante su publicación pues los mismos sirven para que las y los contribuyentes puedan ejercer sus derechos invocando tales criterios en su favor en caso necesario



Estrategia prioritaria 1.4.- Garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso a la justicia fiscal en el orden federal.

PRODECON desarrolló mecanismos de promoción de sus servicios dirigidos a grupos históricamente discriminados, como grupos indígenas, personas con capacidades diferentes, pertenecientes a la comunidad LGBTI entre otros.

Adicionalmente, se difundieron los cursos que oferta el CONAPRED y el INMUJERES en materia de igualdad y no discriminación a todos las personas servidoras públicas de la Procuraduría.

Mediante la impartición de los talleres "*Jóvenes y los Impuestos*" y "*Bienvenidos al mundo de Prodecon Peques*", se dan a conocer a estos grupo poblacionales sus derechos y obligaciones como futuros pagadores de impuestos a través de información sencilla y accesible, cuyo aprendizaje se consolida a través de actividades lúdicas, con lo que se consolida la cultura contributiva.

Asimismo, se publicaron en la revista Prodecon.tigo bimestral en la sección *Prodecon Peques*, la inclusión de un personaje con discapacidad física, y en la sección *Jóvenes y los impuestos*, una felicitación en lenguaje de señas mexicano.

Se realizó un análisis de la brecha de género entre las personas servidoras públicas de la PRODECON elaborado con datos de la plantilla laboral de la institución, obteniendo como resultados que el 47% son hombres y el 53% son mujeres y se difundió la campaña "Las 3Rs del trabajo de cuidados" con la finalidad de coadyuvar a que las personas servidoras públicas de la Procuraduría puedan reconocer y visibilizar el trabajo de cuidados que realizan las mujeres al interior de las familias y que los hombres puedan integrarse en las tareas de cuidados.



Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	1.1 Tasa de crecimiento de la contribución de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ejercicio del derecho a la justicia fiscal en el orden federal.	0 (2018)	-2.2	-15.2	-11.2	-0.6	20
Parámetro 1	1.2 Porcentaje de eficacia de quejas y reclamaciones presentadas por los contribuyentes por presuntas violaciones a sus derechos.	81.6 (2018)	82.3	80.2	79.3	80.3	82
Parámetro 2	1.3 Porcentaje de eficacia en la suscripción de acuerdos conclusivos.	59.1 (2018)	59.6	55	58.5	67.3	62

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 prioritario 2. Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.

Entre las facultades sustantivas otorgadas a PRODECON, se encuentran las de estudiar y analizar problemas del sistema tributario; analizar la normatividad fiscal para proponer modificaciones ante las autoridades correspondientes; llevar a cabo reuniones periódicas y extraordinarias con autoridades fiscales; así como interpretar normas fiscales y aduaneras a petición del SAT.

Asimismo, PRODECON 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 las personas pagadoras de impuestos tengan acceso a la justicia en materia tributaria.

Finalmente, PRODECON también fomenta y difunde una nueva cultura contributiva; coordina las acciones de vinculación institucional; suscribe acuerdos y convenios de colaboración, y dirige proyectos que orienten y auxilien a las personas contribuyentes acerca de sus obligaciones, derechos y medios de defensa.

Mediante el ejercicio de estas facultades sustantivas, PRODECON fortalece el acceso a la justicia en materia tributaria, bajo la premisa que es mediante el diálogo, colaboración y fomento de la cultura contributiva como se construye la confianza en la relación tributaria y se abaten las causas que provocan conflictos entre las autoridades y las personas contribuyentes.

Resultados

En materia de análisis de problemas sistémicos, se realizó el estudio de diversos problemas del sistema tributario, dando como resultado la emisión de análisis sistémicos.

Con el propósito de identificar las principales problemáticas en materia tributaria y encontrar soluciones; además de establecer una interlocución permanente entre las autoridades fiscales federales y grupos de contribuyentes, se realizaron reuniones periódicas, entre funcionarios de PRODECON y autoridades del SAT, IMSS e INFONAVIT, para formularles sugerencias respecto de sus actividades, así como advertir o prevenir la comisión de cualquier acto ilegal en perjuicio de las personas contribuyentes. De las reuniones celebradas, destacan acuerdos, compromisos y/o recomendaciones que contribuyeron a solucionar problemáticas que afectaban derechos de las personas contribuyentes.

PRODECON en uso de sus facultades sustantivas, consistentes en realizar investigaciones que permitan identificar disposiciones fiscales que puedan afectar los derechos y seguridad jurídica de las personas contribuyentes, inició el análisis



jurídico de diversos preceptos legales para hacer propuestas de modificación a diversos artículos de la Ley del ISR, la Ley del IVA, la Ley Aduanera y el CFF, que se presentaron ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados.

Por otra parte, PRODECON también promovió la cultura contributiva, pues constituye un medio para alcanzar un sistema tributario eficaz, ya que coadyuva a robustecer el vínculo de confianza entre las autoridades tributarias y las personas contribuyentes y con ello, transitar hacia una relación de colaboración. Con este objetivo, PRODECON advirtió la necesidad de promover un acercamiento entre las personas contribuyentes y autoridades fiscales y consolidarse como promotor permanente de la cultura contributiva y de los derechos de las personas contribuyentes, para lo cual organizó foros, eventos y reuniones entre distintos actores sociales.

Adicionalmente, se implementaron estrategias apoyadas en el uso de tecnologías de la información, redes sociales y participación en medios de comunicación tradicionales, para realizar las campañas de comunicación y difusión social. De esta forma, se generaron micrositiOS para dar a conocer los nuevos canales de comunicación de la Procuraduría, además de las campañas sobre nuevas disposiciones fiscales, vídeos tutoriales, publicaciones y talleres, contando en varios casos con la participación de autoridades fiscales, así como expertos en diversos temas fiscales.

Estrategia prioritaria 2.1.- Contribuir al fortalecimiento del sistema tributario para hacerlo más justo, progresivo y simple para los contribuyentes.

PRODECON advirtió diversas problemáticas sistémicas que afectaron la esfera jurídica de las personas contribuyentes, por lo que, a fin de salvaguardar sus derechos fundamentales, emitió 10 análisis sistémicos.

De las reuniones periódicas realizadas, destacan los acuerdos a los que se llegó con el SAT, en beneficio de las personas contribuyentes, relacionados con el cumplimiento de obligaciones conforme a la regla 1.3. de la Resolución de facilidades administrativas para personas físicas y morales dedicadas a actividades ganaderas, pesqueras y/o silvícolas; así como para resolver los casos en que la autoridad era omisa en restablecer el certificado de sello digital al día siguiente a aquel en que el contribuyente presentó el caso de aclaración, conforme a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 17-H Bis del CFF.

Respecto a las propuestas de modificación a las disposiciones fiscales, PRODECON presentó ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la H. Cámara de Diputados, propuestas de modificación a diversos artículos de la Ley del ISR, Ley del



IVA, Ley Federal de los Derechos del Contribuyente y CFF, en beneficio de las personas pagadoras de impuestos.

Estrategia prioritaria 2.2.- Impulsar con las autoridades fiscales federales y coordinadas, una actuación de respeto y equidad hacia los contribuyentes.

Con la finalidad de identificar los principales problemas de las personas pagadoras de impuestos y dar solución a los mismos así como establecer una interlocución permanente entre las autoridades fiscales federales y los grupos de contribuyentes organizados, se realizaron reuniones periódicas entre funcionarios de PRODECON y autoridades del SAT, INFONAVIT e IMSS, para formularles sugerencias respecto de sus actividades, advertir y prevenir la comisión de cualquier acto que afecte la esfera jurídica de las personas contribuyentes, con el propósito de evitar perjuicios o reparar daños causados a éstos.

Dentro de las reuniones celebradas, se lograron acuerdos, compromisos y/o recomendaciones con el INFONAVIT, en relación con devoluciones de pago de lo indebido, para dar respuesta a solicitudes de prescripción y/o caducidad, depuración de créditos fiscales, actualización del portal empresarial por adeudos no notificados o prescritos y avisos de modificación al factor descuento. En cuanto al SAT, con respecto a las donatarias autorizadas, certificados de sello digital, aviso de inicio de liquidación y fusión de sociedades. Del mismo modo, con el IMSS se revisaron temas en cuanto a la inmovilización de cuentas bancarias y suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.

En la reunión periódica realizada con el INFONAVIT, los acuerdos consistieron en la automatización de la depuración de créditos fiscales por haber obtenido sentencia favorable en juicio de nulidad, adherirse a algún programa de regularización de situación fiscal, o por liquidación total del adeudo, llevándose a cabo en un lapso aproximado de 20 días naturales.

Estrategia prioritaria 2.3.- Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de las disposiciones fiscales, particularmente las relativas a garantías, elementos del acto administrativo, facultades de las autoridades competentes, procedimientos y medios de defensa al alcance del contribuyente.

En 2022 se diseñaron e implementaron 5 microsítios especializados en la página web de esta Procuraduría sobre los siguientes temas: Aspectos relevantes de la Reforma Fiscal 2022; Complemento Carta Porte; Derechos y garantías en materia de comercio exterior; Abril 2022. Declara fácil y a tiempo y; El beneficiario controlador en el sistema tributario mexicano. Alcances y efectos jurídicos.



Uno de nuestros objetivos es acercarnos a las nuevas generaciones, utilizando un lenguaje cotidiano e incorporarlo a las nuevas tecnologías; por tanto, en 2022, se difundieron 15 videos tutoriales. En YouTube fueron: ¡Prepárate a tiempo! Declaración Anual 2021 de Personas Físicas #PRODECON; Revisa la información precargada en tu declaración anual de persona física; Simulador de la Declaración Anual; ¿Quiénes están obligados a presentar Declaración Anual de personas físicas? y; Lo que debes saber de la Devolución automática de ISR | Declaración anual personas físicas 2021.

En Facebook se difundió el video tutorial Plataforma Kabil. Mientras que en Instagram los temas fueron: Agenda tu cita en sólo 3 pasos; Así puedes obtener tu Constancia de Situación Fiscal por internet; y Entra a nuestra página web y conoce a nuestro asistente virtual Prodebot. Finalmente en TikTok se difundieron 6 videos tutoriales con información fiscal actual, RFC, cambio de domicilio fiscal, entre otros.

Asimismo, se realizaron contenidos gráficos, transmisiones en vivo por internet, producción audiovisual y logística, para la realización de eventos con temáticas de interés en la materia fiscal, tales como Reforma fiscal 2022; Jornadas de Actualización fiscal PRODECON 2022; Presentación del libro Restricción y Cancelación del CSD 2022; Aspectos Clave de obligaciones fiscales para 2022; Webinar Complemento Carta Porte; Webinar declara fácil y a tiempo. Taller: Llenado de la declaración anual 2021 para personas físicas; entre otros.

Finalmente, se publicaron libros sobre Restricción y Cancelación del Certificado de Sello Digital 2022; Compilación de Leyes de 2022. Tomo I y II; Complemento Carta Porte y Complemento Carta Porte. Casos Prácticos; Beneficiario Controlador en el Sistema Tributario Mexicano: Alcances y Efectos Jurídicos y Enajenación de bienes o prestación de servicios a través de internet, mediante plataformas tecnológicas, aplicaciones informáticas y similares. Régimen fiscal- Personas Físicas; y Manual de Cumplimiento Tributario, 2022 por citar los más relevantes. Adicionalmente, se editó la revista impresa de Prodecon.tigo para los meses de enero a diciembre de 2022.

Se reforzó el vínculo con autoridades de los tres órdenes de gobierno, instituciones educativas y organismos del sector privado nacional e internacional, para impulsar y fomentar la cultura contributiva, así como promover los servicios, criterios y objetivos de PRODECON dentro de los ámbitos público y privado.

Estrategia prioritaria 2.4.- Fortalecer los procesos de gestión institucional para garantizar la eficiencia en la administración de recursos de la Procuraduría.

Con la finalidad de verificar una adecuada gestión, control y supervisión técnico-jurídica en las Delegaciones, se realizaron 32 visitas de evaluación, aplicando los criterios de supervisión técnico-jurídicos, mediante las cuales se determinaron



acciones de mejora, acuerdos y observaciones que permiten mantener una mejora continua de la operación sustantiva a nivel nacional.

El Comité Técnico de Normatividad en PRODECON, actualizó y emitió 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, para la adecuada atención de los asuntos recibidos de las personas contribuyentes.

Para el ejercicio fiscal 2022, se logró capacitar a 746 personas servidoras públicas, lo que representa el 100% de la plantilla vigente al 31 de diciembre de 2022.

En cuanto a Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se implementó un Centro de Atención de primer nivel de atención personalizada para las y los contribuyentes, el cual utiliza diversos medios tecnológicos de comunicación interactiva, tales como telefonía, chat, correo electrónico y envío de mensajes cortos de texto.



Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
Meta para el bienestar	2.1 Tasa 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.	0 (2018)	-21	-3.4	29.7	31.8	5
Parámetro 1	2.2 Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.	0 (2018)	16.3	28.8	33.7	38.7	50
Parámetro 2	2.3 Número de propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas.	151 (2018)	120	148	223	207	166

4

ANEXO

4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

Objetivo prioritario 1.- Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.

1.1 Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	1.1 Tasa de crecimiento de la contribución de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ejercicio del derecho a la justicia fiscal en el orden federal.		
Objetivo prioritario	Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.		
Definición	Evaluar el incremento en el uso de los mecanismos proporcionados por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente para ejercer el derecho a la justicia fiscal.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
Método de cálculo	$(TC01) = [(b-a)/a] * 100$ Donde: TC01=Tasa de crecimiento de la contribución de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ejercicio del derecho a la justicia fiscal en el orden federal. b=número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año que se evalúa. a=número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año base.		
Observaciones	Mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON: I. Asesoría; II. Quejas; III. Acuerdo conclusivo; y IV. Defensa legal.		



SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
0	-2.2	-15.2	-11.2	-0.6	20
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Ninguna			Se plantea un crecimiento acumulado de 20% en la demanda de los mecanismos proporcionados por PRODECON con base en un escenario óptimo.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año que se evalúa	Valor variable 1	261,914	Fuente de información variable 1	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Nombre variable 2	2.- Número de mecanismos de acceso a la justicia fiscal proporcionados por PRODECON durante el año base.	Valor variable 2	263,537	Fuente de información variable 2	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Sustitución en método de cálculo	$TC01 = [(261,914 - 263,537) / 263,537] * 100$				

- 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.



1.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	1.2 Porcentaje de eficacia de quejas y reclamaciones presentadas por los contribuyentes por presuntas violaciones a sus derechos.				
Objetivo prioritario	Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.				
Definición	Mide el número de asuntos favorables al contribuyente obtenidos mediante el procedimiento de queja, con relación al número de quejas concluidas.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas		
Método de cálculo	Porcentaje de eficacia de quejas (PEQ) = ((Quejas favorables en el año que se evalúa / quejas concluidas en el año que se evalúa) *100)				
Observaciones	Se consideran las quejas favorables y concluidas en un año, aun siendo ingresadas en años previos. Lo anterior debido a los tiempos procesales del servicio de quejas.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
81.6	82.3	80.2	79.33	80.3	82
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		



Table with 6 columns: Variable Name, Variable 1, Variable 2, Value, Source of Information, and Calculation Method. Includes a header row for 'APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022'.

- 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.



1.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	1.3 Porcentaje de eficacia en la suscripción de acuerdos conclusivos.				
Objetivo prioritario	Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal.				
Definición	Mide el número de acuerdos conclusivos suscritos, con relación al número de acuerdos conclusivos concluidos.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente		
Método de cálculo	Porcentaje de eficacia en la suscripción de acuerdos conclusivos (PEAC)= (Número de acuerdos conclusivos suscritos en el año que se evalúa/ Número de acuerdos conclusivos concluidos en el año que se evalúa) *100				
Observaciones	Porcentaje de acuerdos conclusivos en los que se obtuvo solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que, durante el ejercicio de las facultades de comprobación, surgieron entre contribuyentes y autoridades fiscales, siempre que la autoridad revisora haya consignado alguna calificación sobre hechos u omisiones, que pueda entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
59.1	59.6	55	58.5	67.3	62



Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Ninguna			Se espera mantener una eficacia no menor del 60%		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Número de acuerdos conclusivos suscritos en el año que se evalúa	Valor variable 1	1,953	Fuente de información variable 1	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Nombre variable 2	2.- Número de acuerdos conclusivos concluidos en el año que se evalúa	Valor variable 2	2,903	Fuente de información variable 2	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Sustitución en método de cálculo	PEAC= (1,953/2,903) *100				

- 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 prioritario 2.- Abatir las casusas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.

2.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	2.1 Tasa 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.		
Objetivo prioritario	Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.		
Definición	Evaluar el avance de los mecanismos implementados por PRODECON para propiciar la interacción entre las autoridades fiscales y los contribuyentes que deriven en la elaboración de propuestas de modificación a las disposiciones fiscales, así como prevenir y corregir prácticas irregulares.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
Método de cálculo	$(TC02) = [(b-a)/a] * 100$ Donde: TC02 = Tasa de crecimiento de acciones realizadas para observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares. 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, durante al año que se evalúa. 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, correspondientes al año base.		



Observaciones	Ninguna.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
0	-21	-3.4	29.7	31.8	5
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Ninguna			Ninguna		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2021					
Nombre variable 1	1.- 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.	Valor variable 1	502	Fuente de información variable 1	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Nombre variable 2	2.- 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.	Valor variable 2	381	Fuente de información variable 2	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Sustitución en método de cálculo	$TC02 = [(502-381) / 381] * 100$				



2.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	2.2 Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.				
Objetivo prioritario	Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario.				
Definición	Evaluar el avance en la promoción de la cultura contributiva, respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente		
Método de cálculo	$TC03 = \frac{a-b}{b} * 100$ TC03= Tasa de crecimiento de las acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes. a=Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año que se evalúa. b=Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año base.				
Observaciones	Ninguna				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
0	16.3	28.8	33.7	38.7	50



Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Ninguna			Ninguna		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2021					
Nombre variable 1	1.- Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año que se evalúa.	Valor variable 1	477	Fuente de información variable 1	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Nombre variable 2	2.- Número de acciones realizadas para fomentar y difundir la cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, correspondientes al año base	Valor variable 2	344	Fuente de información variable 2	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Sustitución en método de cálculo	$TC03 = [(477-344)/344]*100$				



2.3 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	2.3 Número de propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas.				
Objetivo prioritario	Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario				
Definición	Mide el cumplimiento de las metas establecidas para la identificación de problemas sistémicos y propuestas de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Valores absolutos	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Febrero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYI.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente		
Método de cálculo	Número de Propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas				
Observaciones	Ninguna				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
151	120	148	223	207	166



Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Ninguna			Ninguna		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2021					
Nombre variable 1	1.- Número de Propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal realizadas	Valor variable 1	207	Fuente de información variable 1	Sistema de Control y Seguimiento de Servicios. PRODECON
Sustitución en método de cálculo	207				

5

GLOSARIO





5- Glosario

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

Asesoría. Servicio prestado por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente que tiene como objeto atender y desahogar las solicitudes de los contribuyentes respecto de Actos de Autoridad que los involucren; ofreciéndoles, en su caso, alternativas de solución a la problemática planteada y explicándoles el alcance jurídico de aquéllos.

Atribuciones sustantivas. Las que realiza la Procuraduría para la prestación de los servicios de Orientación, Asesoría, Consulta, Representación y Defensa Legal, 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.

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.

Ombudsperson. Persona encargada de la protección no jurisdiccional de los derechos humanos.



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

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.

Representación y Defensa Legal. Servicio prestado por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en términos de la fracción II del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Zoom. Sistema de videollamadas y reuniones virtuales, disponible en computadoras de escritorio, computadoras portátiles, teléfonos inteligentes y tabletas.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS



6.- Siglas y abreviaturas

CDMX. Ciudad de México.

CFF. Código Fiscal de la Federación.

CONAGUA. Comisión Nacional del Agua.

CONAPRED. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

CSD. Certificado de sello digital.

DOF. Diario Oficial de la Federación.

IMSS. Instituto Mexicano del Seguro Social.

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

INMUJERES. Instituto nacional de las Mujeres.

ISO. International Organization for Standardization.

ISR. Impuesto Sobre la Renta.

IVA. Impuesto al Valor Agregado.

LGBTI. Lesbiana, gay, bisexual, transgénero e intersexual.

PRODECON. Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

RFC. Registro Federal de Contribuyentes.

SAT. Servicio de Administración Tributaria.