MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Prodecon
Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
PROTEGE • DEFIENDE • OBSERVA

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE (PRODECON) COMISIÓN DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS. -LXII LEGISLATURA-

Octubre, 2014

PRODECON: EN CIFRAS.

En **37 meses** de entrada en funcionamiento:

- Más de **100 mil servicios prestados**.
- Superamos las **62 mil asesorías**.
- **18 mil Quejas** contra autoridades fiscales con un monto de más de 22 mil millones de pesos; **8 de cada diez Quejas se resuelven favorablemente** a los particulares.
- Más de **7 mil medios de defensa**, obteniendo **resolución favorable en un 71%.**
- Más de **600 solicitudes de Acuerdo Conclusivo.**

PRODECON: EN CIFRAS.

- 6 Recomendaciones sobre problemas sistémicos de los contribuyentes.
- 24 Análisis sistémicos.
- 207 consultas particulares presentadas por contribuyentes.
- 29 Delegaciones en operación
- 40 convenios de colaboración a nivel nacional entre los que destacan: CCE, ABM, UNAM y Asamblea Legislativa del DF.

PRODECON, ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN

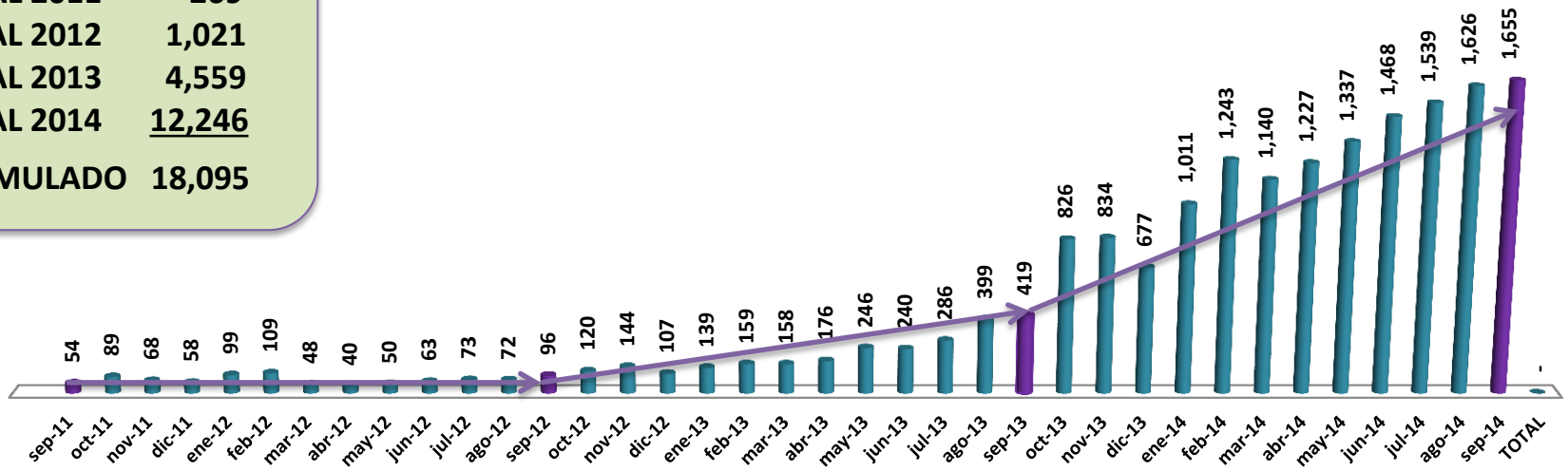
De los **102,180 servicios** prestados se observa:

- Un incremento del 270% del 2012 al 2013.
- Un incremento del 98% del 2013 al 2014.
- Esto representa un **incremento global de 634%** (2012: 8,485. 2014: 62,303).

Esto significa **6.3 veces de incremento** desde el inicio de operaciones hasta septiembre de 2014.

PRODECON COMO OMBUDSMAN
HISTÓRICO DE QUEJAS RECIBIDAS
AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014

TOTAL 2011	269
TOTAL 2012	1,021
TOTAL 2013	4,559
TOTAL 2014	12,246
ACUMULADO	18,095



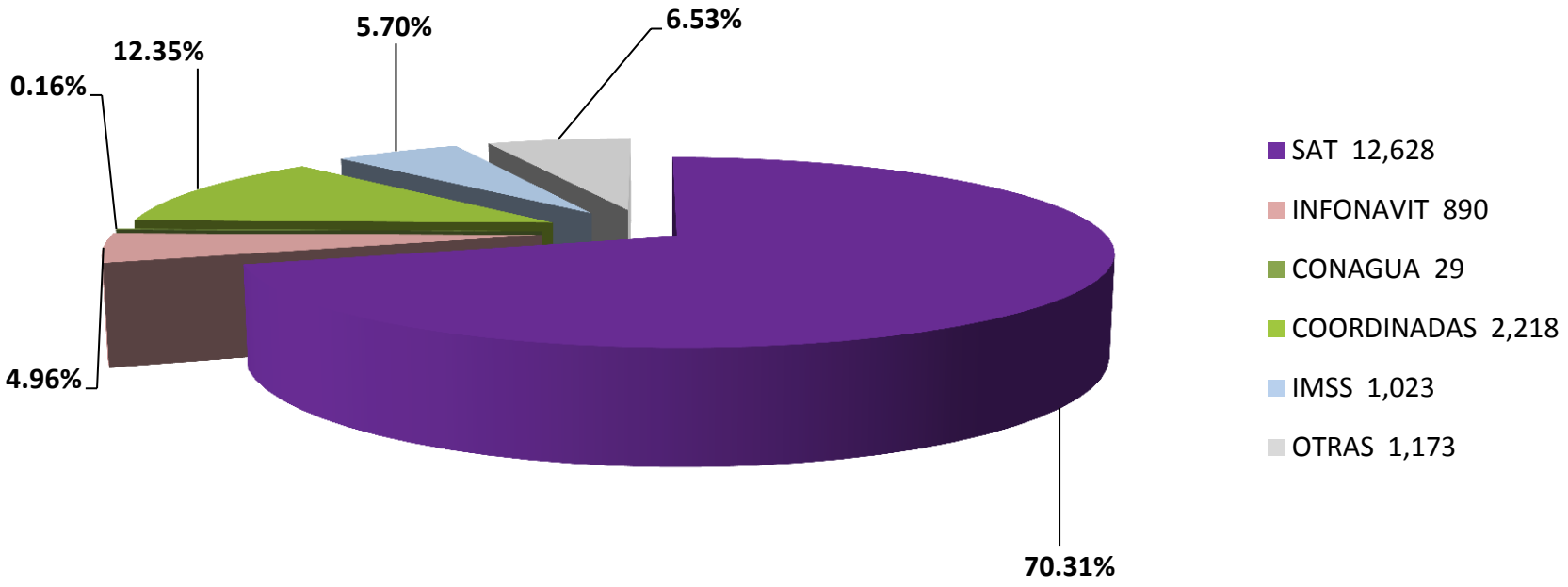
TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS: 18,095

FUENTE: SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS (SICSS)

Octubre, 2014

QUEJAS POR AUTORIDAD FISCAL

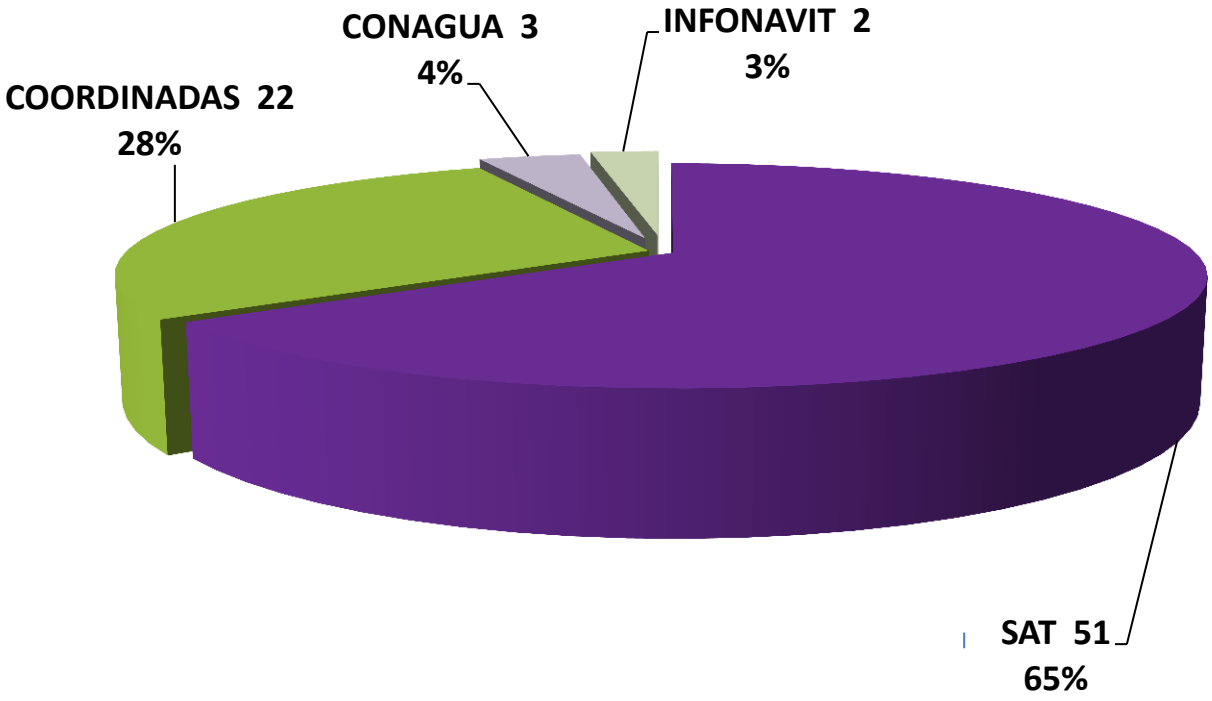
AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014



FUENTE: SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS (SICSS)

RECOMENDACIONES EMITIDAS

AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014



TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS

10,612

OFICINA CENTRAL
66

DELEGACIONES
12

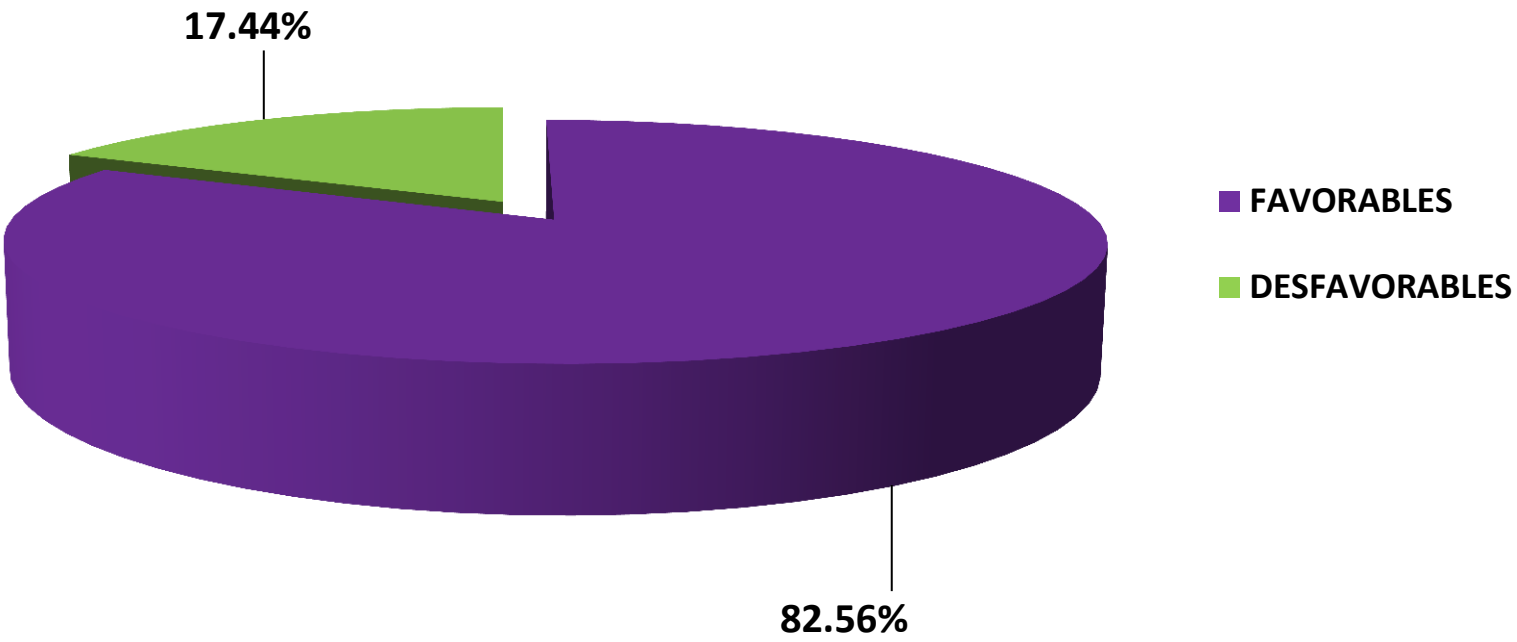
TOTAL

FUENTE: SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS (SICSS)

Octubre, 2014

ÍNDICE DE EFECTIVIDAD EN QUEJAS Y RECLAMACIONES

AL 30 DE SEPTIEMBRE 2014



FUENTE: SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS (SICSS)

PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS DETECTADAS POR EL DEFENSOR DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

1. Malas prácticas administrativas en devoluciones.
2. Régimen de Incorporación Fiscal (RIF).
3. Cartas Invitación a personas físicas y morales.
4. Suspensión de actividades de personas morales.
5. Retenedores. Omisiones y errores en constancias.

1. MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN DEVOLUCIONES

- Detectadas por PRODECON, a través del ejercicio de sus diversas facultades.

Asesoría: Uno de los problemas más comunes de los contribuyentes es que carecen de información sobre el estado de su solicitud de devolución.

También se enfrentan, sobre todo en materia de IVA, a requerimientos excesivos o innecesarios, o bien, desistimientos de su solicitud.

1. MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN DEVOLUCIONES

Defensa Legal: Se han obtenido sentencias del TFJFA donde se resolvió que los requerimientos extemporáneos carecen de validez y se condenó a la autoridad a devolver el saldo a favor.

Quejas: La devolución de impuestos ha sido la queja más recurrente a nivel nacional. PRODECON ha logrado liberar numerosos trámites y obtener saldos a favor, tanto de personas físicas a quienes se les objetaban sus deducciones o retenciones, como de empresas con gran retraso en devolución de IVA.

1. MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN DEVOLUCIONES

Problemática Sistémica: PRODECON ha considerado como problema sistémico las malas prácticas consistentes en retrasar, desistir o negar las solicitudes de devolución de IVA, emitiendo su **Recomendación Sistémica 3/2014** para proponer al SAT:

1. MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN DEVOLUCIONES

- Publicar en su portal de internet información veraz y actualizada.
- Emitir requerimientos dentro de los plazos legales.
- Realizar requerimientos congruentes y lógicos con la solicitud de devolución, absteniéndose de los excesivos.
- Resolver el fondo de las solicitudes y evitar desistimientos.
- Respetar y reconocer la presunción de buena fe de los actos de los contribuyentes.

1. MALAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN DEVOLUCIONES

Propuesta de modificación a la normatividad interna del SAT: PRODECON propuso al SAT emitir nuevas estrategias para regular sus facultades de comprobación respecto a contribuyentes que solicitan devoluciones:

El SAT se comprometió a que dentro de los plazos de 90 o 180 días que la ley otorga para ejercer facultades de comprobación, se emita la resolución negativa o se autorice la devolución y que sólo se ejerzan esas facultades a través de visita domiciliaria y únicamente para acreditar la materialidad de las operaciones.

1. Malas prácticas administrativas en devoluciones

Acuerdos Conclusivos: Se han firmado acuerdos donde los contribuyentes han convenido tributar a la tasa general del IVA y la autoridad fiscal ha respetado su forma de tributación previa.

Comité Técnico de Normatividad. Criterios Sustantivos. Se han emitido cerca de 30, de los que destacan:

(49/2013/CTN/SC-SASEN) Devolución de saldo a favor de IVA. Las autoridades no pueden tenerlas por desistidas aduciendo inexistencia de operaciones, sin ejercer facultades de comprobación.

1. Malas prácticas administrativas en devoluciones

(11/2014/CTN/SC-SASEN) Devolución de saldos a favor de IVA. En estricto apego al principio de legalidad, la autoridad no puede tener por desistido del trámite al contribuyente ante cumplimientos parciales de requerimientos.

(23/2013-CTN/CS-SASEN) Devolución de impuestos. Se debe analizar su procedencia con independencia de que el contribuyente sea persona asalariada que presentó declaración de impuestos por un ejercicio sobre el cual su patrón ya había declarado.

2. Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)

Asesoría: Los problemas más comunes con los que han acudido los contribuyentes son:

- Imposibilidad de darse de baja en el anterior sistema de REPECOS, por no efectuar el pago de cuotas bimestrales adeudadas, siendo que el contribuyente ya había dejado de tener la actividad empresarial. Se logró que las autoridades fiscales de diversos estados recibieran las declaraciones vencidas en ceros y los contribuyentes pudieron obtener la baja, sin tener que mudar al RIF.
- .

2. Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)

- Imposibilidad de incorporarse al RIF por tener otras fuentes de ingresos, tales como salarios, pensión jubilatoria, arrendamiento, intereses, o por ser franquiciatarios o miembros de sociedades cooperativas

2. Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)

Quejas: Se han recibido numerosas quejas relacionadas con la imposibilidad de los contribuyentes para migrar al RIF, derivado de fallas en las bases de datos y la plataforma electrónica del SAT. A través de la queja se logro la incorporación a dicho régimen.

Defensa Legal: La Procuraduría ha promovido amparos para que:

- Se considere cedulario el régimen.
- Se incorporen aquellos contribuyentes que son franquiciatarios o que perciben ingresos por arrendamiento.

2. Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)

Problemática sistémica. PRODECON obtuvo:

- Publicación de diversas reglas misceláneas para que puedan tributar en el RIF asalariados, pensionados, intereses, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y socios de asociaciones deportivas. Sería preferible realizar la reforma legal respectiva.
- Investigación sistémica de contribuyentes del sector rural, ante la falta de cobertura del servicio de internet y la disponibilidad de una computadora.
- Criterio del SAT que otorga seguridad jurídica a los contribuyentes del RIF respecto a que la duración de 10 años para permanecer en el régimen, se inicia a partir de la inscripción en éste.

3. Cartas invitación a personas físicas y morales

Asesoría: Los problemas más comunes son:

- Aclaración del origen de los depósitos en efectivo por no ser ingresos acumulables.
- Inscripción indebida en el RFC de personas que no aclararon, a juicio del SAT, el origen de los depósitos.
- Determinación de créditos fiscales, sin ejercer facultades de comprobación, por no haber aclarado la carta invitación.

3. Cartas invitación a personas físicas y morales

Quejas: A través del servicio de Quejas, PRODECON obtuvo:

- Dejar sin efectos las cartas invitación.
- Aclarar la situación fiscal de los interesados.
- Reconocimiento de la autoridad que los depósitos no constituyen ingresos para efectos del ISR.

3. Cartas invitación a personas físicas y morales

Defensa Legal: La Procuraduría ha promovido medios de defensa en los que ha obtenido los siguientes criterios:

- Que las cartas invitación que requieren el pago del ISR por depósitos en efectivo son impugnables a través del juicio de nulidad.
- Que deben contener firma autógrafa.
- Que, previo a su emisión, deben iniciarse facultades de comprobación.
- Deben citar el fundamento que otorga competencia material y territorial para determinar créditos fiscales.
- Señalar las causas para su emisión.

4. Suspensión de actividades. Personas morales

Asesoría: Diversos representantes de personas morales que, por la situación económica que enfrentan sus empresas dejan de realizar su actividad no pueden dar aviso de suspensión de actividades porque el SAT no lo acepta, sino sólo la baja definitiva; lo que los obligaría a liquidar la sociedad con los gastos que conlleva e impidiéndoles que puedan reactivar operaciones en cualquier momento.

4. Suspensión de actividades. Personas morales

Defensa Legal: PRODECON ha obtenido sentencias para que el SAT reconozca el aviso de suspensión de actividades presentado por personas morales. Éstas sentencias, sin embargo, sólo amparan a los promoventes del medio de defensa.

Quejas: Se han recibido numerosas quejas, las cuales se acumularon y se resolvieron emitiendo la Recomendación 4/2014, para instar al SAT a tener por suspendidas las actividades de las personas morales quejosas ante el RFC.

4. Suspensión de actividades. Personas morales

Problemática Sistémica: Se emitió la Recomendación Sistémica 2/2014 en el mismo sentido.

Se trabaja con el SAT un proyecto de regla que les permita a las personas morales presentar el aviso de suspensión de actividades.

5. Retenedores. Omisiones y errores en constancias

Asesoría: Han acudido diversos contribuyentes en virtud de que sus patrones no atienden sus solicitudes de emisión o modificación de constancias de sueldos, impidiéndoles acceder a la devolución de sus saldos a favor. El SAT se niega a requerir al retenedor para que aclare la inconsistencia.

Defensa Legal: La Procuraduría ha presentado diversas demandas de nulidad obteniendo el siguiente criterio:

5. Retenedores. Omisiones y errores en constancias

(Criterio Jurisdiccional 12/2014) Es ilegal negar la devolución de saldo a favor cuando se aducen inconsistencias entre lo señalado por el contribuyente en su declaración (trabajador) y lo expresado por el retenedor (patrón) en su declaración informativa, porque los errores cometidos por éste no son imputables al contribuyente.

5. Retenedores. Omisiones y errores en constancias

Quejas: PRODECON ha requerido, a través del procedimiento de Queja, a los patrones que se niegan a emitir o corregir, en favor de sus trabajadores, las constancias de sueldos y salarios, logrando que éstos exhiban dichas constancias, lo que ha permitido a los contribuyentes una solución exitosa de sus solicitudes de devolución.

5. Retenedores. Omisiones y errores en constancias

Problemática Sistémica: PRODECON logró que el SAT aceptara compulsar al retenedor (patrón) cuando detecte diferencias entre lo manifestado en la declaración anual del asalariado y lo informado por aquél.

OTRAS PROBLEMÁTICAS SISTÉMICAS

RFC DE MENORES ASALARIADOS:

PRODECON obtuvo, mediante la emisión de RMF, que el SAT permita la inscripción en el RFC de asalariados menores de edad, pero mayores de 16 años, lo que permite su incorporación al mercado formal laboral, sin necesidad de que acudan con sus padres o tutores.

CFDI DE NÓMINA MENSUAL:

PRODECON logró que los contribuyentes patrones que realizan pagos por remuneraciones, puedan emitir un CFDI de nómina mensual por cada trabajador, independientemente de la periodicidad de los pagos que le hagan en un mes.

ACUERDOS CONCLUSIVOS

- Figura incluida con motivo de la **reforma fiscal.**
- Primer **medio alternativo de solución de conflictos** en materia fiscal que evita que los mismos se judicialicen, eliminando costos y riesgos del litigio.
- Opera en el **espacio en el que el contribuyente es más vulnerable: auditorías** practicadas por las autoridades fiscales y **permite terminarlas anticipadamente**, con beneficios económicos para ambas partes.
- **PRODECON** al actuar como **intermediario**, **da transparencia al proceso y a la negociación** o transacción propia de cualquier auditoría.

ACUERDOS CONCLUSIVOS

- Dan **certeza jurídica** a ambas partes, ya que el Acuerdo no puede ser impugnado por ninguna de ellas.
- Las autoridades han visto en el Acuerdo Conclusivo, una oportunidad para recaudar de una forma eficiente, ágil y con respeto a los derechos humanos de los contribuyentes.

ACUERDOS CONCLUSIVOS: LOGROS

- Se han presentado respecto del SAT, IMSS, INFONAVIT, CONAGUA y Autoridades Coordinadas
- Se han suscrito varios en los cuales, incluso, se ha convenido sobre el pago parcializado o diferido de las contribuciones adeudadas.
- La autoridad revisora ha aceptado como formas de pago la compensación de saldos a favor y la disminución de pérdidas del contribuyente.
- La suspensión de plazos que ocasiona la solicitud de un acuerdo, ha permitido a la autoridad contar con tiempo para determinar el origen de depósitos bancarios.

Cultura Contributiva y Relaciones Institucionales

- 15 **CUADERNOS** de **PRODECON.**
- 2a edición del **Manual del Docente para la asignatura: "Los Derechos de los Contribuyentes y su Defensa",** difundido en universidades e instituciones educativas.
- Iniciativas que instituyen el **"Premio Nacional de Cultura Contributiva"** y el **"Día nacional del contribuyente"**, en proceso de dictamen en esta H. Cámara de Diputados
- **"Concurso Nacional de Dibujo Infantil"**, con amplia participación de niños y jóvenes de toda la República.

CONCURSO DE DIBUJO

Delegaciones PRODECON

Certificación ISO 9001:2008 de la Procuraduría

Se obtuvo el 12 de diciembre de 2013 la **Certificación ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008**, que permite la mejora continua de la calidad de nuestros servicios.

Se certificaron 18 procesos:

- **7 para la realización del servicio a los contribuyentes.**
- **4 de Dirección.**
- **7 de Gestión de Recursos.**

Reporte de Tiempos y Movimientos

- ¿Cómo distribuyen su tiempo los funcionarios públicos de PRODECON?
- Controles eficientes son parte de una administración pública moderna, eficaz.
- Programa Piloto: Cada funcionario de PRODECON debe reportar diariamente a través de programa electrónico sus acciones en forma detallada y cronológica a fin de evaluar su desempeño.
- Ejercicio de transparencia y cambio de mentalidad en el servidor público. Se exigen resultados, se detecta talento. A mediano plazo el objetivo es publicar éste reporte en la página de PRODECON.