

## PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

### INTRODUCCIÓN

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) trabaja para garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, a través de la prestación de los servicios gratuitos de asesoría, representación y defensa, velando por el cumplimiento efectivo de sus derechos, para contribuir a propiciar un ambiente favorable en la construcción de una cultura de plena vigencia de los derechos del contribuyente en nuestro país, así como en la recepción de quejas, reclamaciones o emisión de recomendaciones públicas a las autoridades fiscales federales.

Asimismo, la Procuraduría se encarga de analizar los problemas de carácter sistémico que ocasionan perjuicios a los contribuyentes con la finalidad de proponer reformas ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados; y presentar modificaciones a la normatividad interna del SAT; de la misma manera, la Procuraduría realiza reuniones periódicas y extraordinarias con las autoridades fiscales e interpretar normas fiscales y aduaneras a petición del SAT.

La celebración de Acuerdos Conclusivos, es otra más de las actividades de la Procuraduría. Estos acuerdos tienen como objetivo promover y facilitar 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 y tienen la característica de ser definitivos, por tanto, tienen el carácter de ser conclusivos en cuanto a los hechos u omisiones sobre los que versan.

Las acciones llevadas a cabo por la PRODECON durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2015, en cumplimiento de su Programa de Trabajo 2015 y reportadas en los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados son las siguientes: 84,779 acciones para brindar los servicios de asesoría y consulta especializada; 63,779 acciones para brindar los servicios de representación y defensa legal; 45,675 acciones para brindar los servicios de quejas; 1,801 acciones para la celebración de acuerdos conclusivos; 141 acciones de análisis de problemas sistémicos; 940 acciones relativas a estudios e investigaciones de las disposiciones normativas internas del Servicio de Administración Tributaria y de las disposiciones fiscales; 7,479 acciones de cultura contributiva, vinculación institucional, difusión y comunicación respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, y de las atribuciones y límites de las autoridades fiscales federales.

Cabe destacar que en 2015, la PRODECON alcanzó un total de 114,459 servicios prestados a contribuyentes, a través de sus Subprocuradurías, oficinas desconcentradas y 30 delegaciones en todo el territorio nacional, representando esto un incremento de más del 32%, comparado con 2014.

En lo que respecta los servicios de Representación Legal y Defensa, se atendieron 10,036 solicitudes de patrocinio legal gratuito. El número de los servicios de Representación Legal y Defensa otorgados en el año 2015 representó un crecimiento del 83% respecto al año 2014. Por medio de la prestación de este servicio de Representación Legal y Defensa, la PRODECON obtuvo sentencias emitidas por diversas Salas Regionales del TFJFA entre las que destacan la declaración de nulidad de las Reglas utilizadas por las Afores y por PENSIONISSSTE para retener el 20% del total de los recursos de la subcuenta de ahorro para el retiro que se entregan a los contribuyentes.

En su facultad de Ombudsman del contribuyente, la PRODECON recibió 24,456 quejas relacionadas con actos de autoridades fiscales federales que se consideraron vulneraban los derechos de los contribuyentes, de las cuales el 72% correspondieron a actos del SAT, 5% al IMSS, 10% al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda (INFONAVIT) y el 6% a autoridades coordinadas. Emitió 44 recomendaciones públicas entre las que destacan la denuncia de problemáticas relativas a la negativa en la devolución del IVA, cuando la autoridad rechaza la devolución por conductas no atribuibles al contribuyente; así como dificultades en los trámites de compensación por la falta de comunicación entre la autoridad fiscal federal y las autoridades coordinadas.

Se brindaron 1,798 servicios para la adopción de Acuerdos Conclusivos, bajo los principios de informalidad, flexibilidad, celeridad e inmediatez, el 72% correspondió a actos del SAT, 26% a autoridades coordinadas, y 2% al IMSS. Derivado de estos procedimientos, se suscribieron 610 acuerdos conclusivos en los que se condonó un monto total de 2,290,327 miles de pesos a favor de los contribuyentes, este monto representa un incremento de 2,162,817 miles de pesos comparado con el monto total condonado en 2014.

Como órgano técnico especializado en materia fiscal, la PRODECON emitió dictamen sobre 107 consultas especializadas, referidas a diversas leyes y disposiciones fiscales.

Asimismo, PRODECON presentó cuatro propuestas de modificación a las disposiciones fiscales ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados, de las cuales dos fueron respaldadas por iniciativas de ley presentadas por los legisladores.

En materia del Análisis de Problemas Sistémicos, entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2015 se inició el análisis de 42 problemas del sistema tributario (10 solicitudes de Análisis fueron planteadas por diversas confederaciones y cámaras empresariales y 32 problemas sistémicos se analizaron de oficio por la Procuraduría), dando como resultado la publicación de 18 análisis y la emisión de dos recomendaciones sistémicas: en la primera de ellas la PRODECON recomendó al SAT otorgar facilidades a centros cambiarios, transmisores de dinero y SOFOM para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y en la segunda se recomendó a esta misma autoridad permitir a franquiciatarios personas físicas tributar en el RIF.

Entre los logros más significativos alcanzados mediante el Análisis de Problemas Sistémicos destacan los realizados sobre malas prácticas en el cobro persuasivo. En este caso, la Procuraduría sugirió al SAT un protocolo de puntos a considerar en las acciones de recaudación consiguiendo como resultado que la autoridad fiscal incluyera en las “cartas Invitación” un párrafo donde se informa al contribuyente que cuenta con un defensor público de sus derechos, citando los datos de la PRODECON.

En lo que respecta al fomento y difusión de una nueva cultura contributiva la PRODECON publicó diversas investigaciones y estudios sobre temas de actualidad en materia tributaria: publicó el libro “Cultura Contributiva en América Latina”, resultado del esfuerzo colectivo de reflexión y análisis sobre la Cultura Contributiva, que involucra a destacados académicos en América Latina, y que representa una de las primeras obras en español sobre la Cultura Contributiva desde una visión regional; un esfuerzo adicional fue la publicación del cuaderno “Devolución de IVA: La experiencia de PRODECON ante la doctrina europea”, en el que se exponen los problemas asociados a la devolución del IVA en México y se explora la doctrina europea con el objetivo de encontrar lecciones que puedan servir a nuestro país para una mejor protección de los derechos del contribuyente; otro trabajo destacable fue la publicación del cuaderno “Acciones colectivas: Reflexiones en torno a su necesidad en materia tributaria”, en él se aborda el planteamiento de que la PRODECON como Ombudsman del contribuyente, puede actuar como representante de una acción colectiva, con el objetivo de brindar protección jurisdiccional a los derechos e intereses colectivos de los pagadores de impuestos; así como la publicación del libro y la publicación del compendio “Lo que todo contribuyente debe saber” (disponibles para su descarga y consulta de manera electrónica en el sitio web de la Procuraduría [www.prodecon.gob.mx](http://www.prodecon.gob.mx)).

El 30 de abril de 2015, con una votación unánime de 70 votos a favor, cero en contra y ninguna abstención, la Procuradora de la Defensa del Contribuyente, Diana Bernal Ladrón de Guevara, fue ratificada por el Senado de la República para continuar al frente de PRODECON, por cuatro años, una vez que el Presidente de México, Enrique Peña Nieto, propuso a la Cámara Alta su permanencia en el organismo para un segundo periodo, el cual concluirá en abril de 2019.

Finalmente, con el compromiso de satisfacer las necesidades de los contribuyentes que solicitan los servicios de la Procuraduría, durante 2015, 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 y 2014, 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.