

## **Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**

### **Protección y Defensa de los Contribuyentes**

Auditoría de Desempeño: 14-1-06AYI-07-0075

DS-101

#### ***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la normativa institucional de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2014, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

#### ***Objetivo***

Fiscalizar las acciones de asesoría, representación, defensa y recepción de quejas, a fin de garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal.

#### ***Alcance***

La revisión comprendió la verificación del cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Evaluación del Desempeño para elaborar la Matriz de Indicadores para Resultados; la atención y resolución que dio la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) a las solicitudes de servicios presentadas por los contribuyentes; las acciones realizadas para promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de las disposiciones fiscales, los estudios sobre problemas sistémicos, las modificaciones normativas y las opiniones sobre la interpretación de las disposiciones fiscales y aduaneras propuestas para mejorar la defensa de los derechos y seguridad jurídica de los contribuyentes, así como el análisis de la estructura orgánica que consistió en la verificación de las funciones de las áreas responsables de la prestación de los servicios; la evaluación de ejercicio presupuestal; el cumplimiento de las normas generales de control interno y la rendición de cuentas.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública y se utilizó la metodología establecida en los Lineamientos Técnicos de la Auditoría Especial de Desempeño para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. Estos lineamientos son complementarios de la normativa institucional, y congruentes con los Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño de la INTOSAI. Los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar todos los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior de la Federación sobre el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa presupuestario E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes".

#### ***Antecedentes***

La PRODECON surge el 5 de enero de 2004, con motivo de la adición al Código Fiscal de la Federación del artículo 18-B, en el que se introdujo la figura de la entidad, como un organismo encargado de la protección y defensa de los derechos de los contribuyentes.

Con la publicación el 4 de septiembre de 2006, del decreto por el que se expide la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, la PRODECON fue dotada por el legislador de plena autonomía de gestión, se le dio una naturaleza jurídica correspondiente a la de un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, pero con la particularidad de que no está sectorizado a la Administración Pública Federal, por lo que no mantiene una relación de subordinación con los órganos del Ejecutivo Federal.

El 30 de agosto de 2011, en el Diario Oficial de la Federación, la PRODECON emitió los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas con objeto de establecer la interpretación y aplicación de la normativa, así como los principios, criterios y reglas que enmarcan la actuación del personal del organismo para el desempeño de sus actividades.

En los lineamientos se describen de manera general las fases y etapas de los procesos que se derivan de la prestación de los servicios que la procuraduría proporciona, como parte de sus funciones y en ejercicio de sus facultades; asimismo, fomenta una nueva cultura contributiva mediante campañas de comunicación y difusión social, respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, proponiendo mecanismos que alienten a éstos a cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias e instruyendo sobre las atribuciones y límites de las autoridades fiscales federales, quienes deberán actuar con respeto al orden constitucional y legal.

En el diagnóstico del Programa Institucional 2013-2018 de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, se estableció que la problemática que atendería la PRODECON es la ausencia de medios alternativos para solucionar diferendos entre la autoridad fiscal y los contribuyentes, originadas por una deficiente asesoría y orientación fiscal que conlleva a la necesidad de recurrir a terceros especializados; la afectación de los derechos ante la confusión por la diversidad de criterios en la interpretación de normas fiscales, que derivan de un excesivo y complejo marco legal; la escasa cultura contributiva sobre sus derechos y garantías; y la discrecionalidad y amplias facultades de fiscalización de la autoridad fiscal.

El Programa presupuestario E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” atendería a “los contribuyentes que tienen dificultades para acceder a la justicia fiscal en el orden federal”.

Para atender el problema señalado y sus causas, la procuraduría proporciona a los contribuyentes los servicios de asesoría y orientación; representación legal y defensa; atención de quejas y reclamaciones y suscripción de acuerdos conclusivos; fomenta y difunde una nueva cultura contributiva mediante campañas de comunicación y difusión social, respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes; realiza estudios de identificación de problemas sistémicos y presenta propuestas de modificación a las disposiciones fiscales, con objeto de “garantizar el acceso a la justicia fiscal en el orden federal”. En el ejercicio fiscal de 2014 se ejercieron recursos por 684,042.3 miles de pesos en este programa.

### **Resultados**

#### **1. *Análisis del diseño de la MIR del programa presupuestario E028***

Con el análisis de la lógica vertical y horizontal de la MIR del Programa presupuestario (Pp) E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, se determinó que dicha matriz no es un instrumento útil para evaluar y dar seguimiento a los resultados obtenidos, al presentar deficiencias en el diseño de los objetivos e indicadores que impiden verificar los avances en

la atención del problema público, por lo que no es posible evaluar la contribución de los objetivos del programa al logro del objetivo estratégico al que se encuentran alineados.

En 2014, la PRODECON elaboró la MIR del programa presupuestario, la cual se conforma de 12 indicadores, 1 de Fin, 1 de Propósito, 3 de Componente y 7 de Actividad; los indicadores a nivel de Fin y Propósito cuentan con deficiencias en su diseño e incongruencias entre los métodos de cálculo, definiciones, nombres y objetivos, y los indicadores de nivel de Componente y de Actividad no permiten medir el cumplimiento de los objetivos establecidos, ya que miden el avance en las metas correspondientes al número de acciones de procedimientos y no de servicios proporcionados o actividades realizadas, para garantizar a los contribuyentes el acceso a la justicia fiscal en el orden federal.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados y Observaciones Preliminares, la PRODECON informó que la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E028 en 2014 fue diseñada y elaborada con el apoyo de las secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública, mismas que le dieron su visto bueno y la validaron. En 2011, la procuraduría, como órgano de reciente creación definió como base de medición de sus indicadores las acciones en lugar de los servicios, con la finalidad de dimensionar la cantidad de actividades que involucra la prestación de los servicios a los contribuyentes. Asimismo, la procuraduría señala que la observación del presente resultado podría incidir en mejorar sistemáticamente al programa presupuestario a su cargo y con el afán de atenderla, ha considerado que la modificación en la forma de medir sus indicadores de la MIR del Pp E028, significaría la realización de un cambio estructural en los mecanismos de planeación, programación, presupuestación, control y evaluación, que implicaría la modificación de su Programa Institucional, el Programa Anual de Trabajo y el Sistema de Seguimiento y Evaluación; por lo que propone a la ASF la implementación de los cambios mencionados mediante un proceso gradual y progresivo que pueda concretarse en 2018.

De acuerdo con el análisis anterior, la ASF considera que la observación subsiste, ya que los indicadores de la MIR del Pp E 028 no permiten medir el cumplimiento de los objetivos establecidos, debido a que dichos indicadores determinan el avance en las metas correspondientes al número de acciones de procedimientos y no de servicios proporcionados o actividades realizadas, por lo que esta unidad administrativa auditora no da por solventada la observación.

#### **14-1-06AYI-07-0075-07-001 Recomendación al Desempeño**

Para que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente presente un programa de trabajo que incluya las acciones para que, rediseñe la MIR del programa presupuestario, de tal forma que los indicadores a nivel de Fin y Propósito sean consistentes en los métodos de cálculo, definiciones, nombres y objetivos, y los indicadores de nivel de Componente y de Actividad permitan medir el cumplimiento de los objetivos establecidos, en el número de servicios proporcionados y actividades de fomento de la nueva cultura contributiva, estudios de problemas sistémicos y las propuestas de modificación a las disposiciones fiscales realizadas, en cumplimiento del numeral V. Consideraciones generales, de la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las acciones emprendidas para corregir la deficiencia detectada.

## **2. *Solicitudes de asesorías y orientaciones***

Con la revisión del Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICS) y el reporte de las solicitudes recibidas y atendidas de la competencia de la procuraduría en 2014, se determinó que la PRODECON atendió las 86,479 solicitudes recibidas de los contribuyentes, de las cuales 80,297 (92.8%) resultaron ser competencia y 6,200 (7.2%) no lo fueron, por lo que la procuraduría les proporcionó el servicio de orientación; de las 80,297 solicitudes recibidas y procedentes, en 56,147 se prestó el servicio de asesoría, de éstas 35,709 concluyeron sin ser remitidas a las áreas y 20,438 fueron reportadas en proceso.

## **3. *Solicitudes de representación legal y defensa***

Se determinó que en 2014, la PRODECON cumplió con la meta de atender las 5,483 solicitudes de representación legal y defensa que recibió, de las cuales concluyó el servicio de 2,452 solicitudes (44.7%), reportó en proceso 3,030 (55.3%), y una solicitud fue cancelada, por lo que atendió el 100.0% de las solicitudes de representación legal y defensa.

De las 2,452 solicitudes de representación legal y defensa que fueron concluidas, el 50.1% fue a favor del contribuyente, porque le fueron restituidos sus derechos por parte de la autoridad fiscal, el 8.7% con un resultado no favorable para el contribuyente, y en el 41.2% de los casos, la PRODECON tiene identificadas las causas por las cuales el contribuyente desistió del servicio o éste ya no se continuó por incumplimiento de requisitos o falta de elementos para continuar el proceso; sin embargo, no registra dichas causas, de acuerdo con cada supuesto, por lo que se desconoce cómo concluyó el servicio hasta su total resolución.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados y Observaciones Preliminares, la PRODECON proporcionó a la ASF la base de datos que contiene el registro de las 1,010 solicitudes que corresponde al 41.2% de los casos de representación legal y defensa, en el cual se identifican las causas por las cuales los contribuyentes desistieron del servicio o éste ya no se continuó; dichos registros fueron constatados por la ASF en el Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICS); por lo que esta unidad administrativa auditora da por solventada la observación.

## **4. *Solicitudes de quejas y reclamaciones***

Se verificó que para 2014, la PRODECON investigó y resolvió las 17,685 solicitudes de quejas y reclamaciones que recibió, de las cuales reportó como concluidas 15,279 solicitudes (86.4%), en proceso 2,404 (13.6%) y 2 fueron canceladas.

De las 15,279 solicitudes de quejas y reclamaciones que fueron concluidas, 11,748 fueron favorables para el contribuyente; en 582 solicitudes el resultado no les fue favorable, y en 2,949 no se logró determinar si concluyó de manera favorable para el contribuyente, aunque en este último caso la PRODECON tiene identificadas las causas por las cuales el contribuyente desiste del servicio o éste ya no se continúa por incumplimiento de requisitos o falta de elementos para continuar el proceso; sin embargo, no registra dichas causas de acuerdo con cada supuesto, por lo que se desconoce cómo quedó concluido el servicio.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados y Observaciones Preliminares, la PRODECON proporcionó a la ASF la base de datos que contiene el registro de los 2,949 casos de quejas y reclamaciones que corresponde a las causas por las cuales los contribuyentes desisten del servicio o éste ya no se continúa por incumplimiento de requisitos o falta de elementos para continuar el proceso; dichos registros fueron constatados por la ASF en el

Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICS); por lo que esta unidad administrativa auditora da por solventada la observación.

**5. *Solicitudes de acuerdos conclusivos***

Se verificó que en 2014, la PRODECON atendió las 982 solicitudes que recibió de los contribuyentes para la adopción de un acuerdo conclusivo, concluyó con el servicio de 368 y reportó en proceso 614 solicitudes, de las cuales facilitó en 246 casos la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias entre contribuyentes y autoridades fiscales mediante la suscripción de dicho acuerdo.

**6. *Estudios, investigaciones y fomento de la cultura contributiva***

En 2014, la PRODECON acreditó que en 2014 elaboró y presentó 160 títulos, que corresponden a las 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, de las cuales 70 (43.8%) correspondieron a artículos editoriales, cuadernos de investigaciones, columnas periódicas, entre otros; 41 (25.6%) a la organización y coordinación de publicaciones en materia de cultura contributiva; 23 (14.4%) a la elaboración y revisión de contenidos informativos; y los 26 restantes (16.2%) consistieron en la elaboración de materiales didácticos en materia de cultura contributiva, coordinación y promoción de congresos, conferencias, mesas de discusión, seminarios, cursos, cátedras especializadas y la publicación de boletines informativos.

Con la revisión del Programa de Trabajo 2014 de la PRODECON y la información remitida sobre el cumplimiento de los indicadores de la MIR del Programa presupuestario E 028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", se determinó que las metas proyectadas y realizadas fueron 13,647 y 16,689 acciones, respectivamente, que corresponden a los 160 documentos mediante los cuales la PRODECON promueve el estudio, la enseñanza y la divulgación de las disposiciones fiscales en materia de cultura contributiva; sin embargo, las inconsistencias que resultan por reportar de manera distinta a lo que se realiza, no permitieron evaluar y dar seguimiento a las actividades del Programa de Trabajo y de la MIR del programa presupuestario, para el fomento de la nueva cultura contributiva. (La recomendación al desempeño se presenta en el resultado número 1 Sistema de Evaluación del Desempeño).

**7. *Identificación de problemas sistémicos***

En 2014, la PRODECON presentó 12 estudios al SAT elaborados en el bienio 2012-2013, los cuales se centran en identificar los problemas de carácter sistémico que ocasionan perjuicios a los contribuyentes.

Con la revisión del Programa de Trabajo 2014 de la PRODECON y la información remitida sobre el cumplimiento de los indicadores de la MIR del programa presupuestario, se determinó que las metas proyectadas y realizadas por 556 y 432 acciones, respectivamente, corresponden a 12 estudios mediante los cuales la PRODECON analiza los problemas sistémicos que ocasionan perjuicios a los contribuyentes; sin embargo, las inconsistencias que resultan por reportar de manera distinta a lo que se realiza, no permitieron evaluar y dar seguimiento a las actividades del Programa de Trabajo y de la MIR del programa

presupuestario. (La recomendación al desempeño se presenta en el resultado número 1 Sistema de Evaluación del Desempeño).

**8. *Estudios e investigaciones de las disposiciones normativas internas del Servicio de Administración Tributaria y de las disposiciones fiscales***

En 2014, la PRODECON presentó a la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la H. Cámara de Diputados de la LXII legislatura, seis propuestas de modificaciones fiscales y aduaneras.

Con la revisión del Programa de Trabajo 2014 de la PRODECON y la información remitida sobre el cumplimiento de los indicadores de la MIR del programa presupuestario, se determinó que las metas proyectadas y realizadas por 1,798 y 2,764 acciones, respectivamente, corresponden a 6 estudios mediante los cuales la PRODECON propone las modificaciones normativas internas para mejorar la defensa de los derechos y seguridad jurídica de los contribuyentes; sin embargo, las inconsistencias que resultan por reportar de manera distinta a lo que se realiza no permitieron evaluar y dar seguimiento a las actividades del Programa de Trabajo y de la MIR del programa presupuestario. (La recomendación al desempeño se presenta en el resultado número 1 Sistema de Evaluación del Desempeño).

**9. *Competencia de los actores (RDD)***

Se comprobó que en 2014, la PRODECON no contó con un Órgano Interno de Control, a fin de impulsar la política institucional de control interno, la toma de decisiones relativas al cumplimiento de los objetivos, que promueva el óptimo desempeño de servidores públicos y la modernización continua de la gestión administrativa, así como el correcto manejo de los recursos públicos. La procuraduría acreditó la creación de las plazas para constituir dicho órgano, y remitió los oficios mediante los cuales solicitó a la Secretaría de la Función Pública la designación del titular de dicho órgano, sin que a la fecha se haya recibido respuesta.

**14-0-27100-07-0075-07-001 Recomendación al Desempeño**

Para que la Secretaría de la Función Pública investigue las causas por las cuales no ha designado al Titular del Órgano Interno de Control en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, y con base en los resultados que obtenga, realice las gestiones necesarias para su constitución, en cumplimiento de los artículos 14 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente; y 5, fracción IX, y 53, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de los resultados de las gestiones realizadas para corregir la deficiencia detectada.

**10. *Aplicación de los recursos***

Se verificó que en 2014, la PRODECON ejerció en el programa presupuestario E028, un monto de 684,042.3 miles de pesos, cifra que fue congruente con el presupuesto modificado que le fue aprobado en el ejercicio fiscal de 2014, y superior en 7.4% (47,049.9 miles de pesos) que el presupuesto original de 636,992.4 miles de pesos, y se acreditó que los 47,049.9 miles de pesos adicionales fueron autorizados por la SHCP mediante adecuaciones presupuestarias para reactivar el programa de apertura de sedes, una vez que fue autorizada la contratación de las plazas, y en la medida que se fueron abriendo las nuevas sedes.

**11. Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional**

Se determinó que en 2014, de acuerdo con las respuestas al Cuestionario de Control Interno y los registros que conforman la evidencia documental proporcionada, de los 26 elementos de control interno de nivel estratégico evaluados relacionados con las 5 normas generales de control interno, la PRODECON acreditó un avance del 96.1%.

Con la revisión de las atribuciones de las unidades administrativas que conforman la estructura orgánica, se constató que la PRODECON no contó con un Órgano Interno de Control, a fin de impulsar la política institucional de control interno, la toma de decisiones relativas al cumplimiento de los objetivos, que promueva el óptimo desempeño de servidores públicos y la modernización continua de la gestión administrativa, así como el correcto manejo de los recursos públicos. La procuraduría acreditó la creación de las plazas para constituir dicho órgano, y remitió los oficios mediante los cuales solicitó a la Secretaría de la Función Pública la designación del titular, sin que a la fecha se haya recibido respuesta al respecto. (La recomendación al desempeño se presenta en el resultado número 9 Competencia de los actores).

**12. Rendición de Cuentas**

Con la revisión del Presupuesto de Egresos de la Federación y la Cuenta Pública correspondientes al ejercicio fiscal 2014, se identificó que la PRODECON reportó un presupuesto original aprobado para el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes" de 636,992.4 miles de pesos, de los cuales ejerció 684,042.3 miles de pesos, lo que representó una variación del 7.4%.

Con dichos recursos la PRODECON reportó que atendió un total de 86,497 solicitudes de los contribuyentes para recibir alguno de los servicios que proporcionó en 2014 y se realizaron 22 acciones para garantizar a los contribuyentes el acceso a la justicia fiscal en el orden federal.

**Consecuencias Sociales**

En 2014, la PRODECON recibió y atendió a los 86,497 contribuyentes que solicitaron los servicios de asesoría y orientación; representación legal y defensa; quejas y reclamaciones y suscripción de acuerdos conclusivos, y realizó las actividades correspondientes al fomento y difusión de una nueva cultura contributiva, identificación de problemas sistémicos y propuestas de modificación a las disposiciones fiscales; con lo que procuró la protección y defensa de sus intereses y garantizó el derecho a acceder a la justicia fiscal en el orden federal de los 46.3 millones de contribuyentes que tiene registrado el Servicio de Administración Tributaria en su padrón de contribuyentes.

**Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinó(aron) 4 observación(es), de la(s) cual(es) 2 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 2 restante(s) generó(aron): 2 Recomendación(es) al Desempeño.

**Dictamen**

El presente dictamen se emite el 23 de octubre de 2015, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y

el alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En el Programa Institucional 2013-2018 de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, se señala que desde el inicio de sus funciones, la PRODECON advirtió la ausencia de medios alternativos para solucionar diferendos entre la autoridad fiscal y los contribuyentes, determinando que la consulta era la única vía que se preveía para que el pagador de impuestos pudiera conocer el criterio de la autoridad respecto de un asunto real y concreto, y con ello evitar futuras controversias que le originaran altos costos, por el tiempo que normalmente dura la controversia en dirimirse y la inseguridad e incertidumbre jurídicas que ello implica.

El Programa presupuestario E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” atendería a “los contribuyentes que tienen dificultades para acceder a la justicia fiscal en el orden federal”.

Para atender el problema señalado y sus causas, la procuraduría proporciona a los contribuyentes los servicios de asesoría y orientación; representación legal y defensa; quejas y reclamaciones y suscripción de acuerdos conclusivos; fomenta y difunde una nueva cultura contributiva mediante campañas de comunicación y difusión social, respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes; realiza estudios de identificación de problemas sistémicos y presenta propuestas de modificación a las disposiciones fiscales, con objeto de “garantizar el acceso a la justicia fiscal en el orden federal”, cuyos resultados fueron los siguientes:

En 2014, la PRODECON atendió las 86,479 solicitudes de servicios recibidas de los contribuyentes, de las cuales 80,297 (92.8%) resultaron ser de su competencia y 6,200 (7.2%) no lo fueron, por lo que sólo se les proporcionó el servicio de orientación. De las 80,297 solicitudes que resultaron ser de su competencia, la procuraduría proporcionó los servicios siguientes:

En el servicio de asesoría, atendió 56,147 solicitudes, de las cuales 35,709 (63.6%) concluyeron con el servicio sin tener que ser remitidas a las áreas y 20,438 (36.4%) fueron reportadas en proceso.

En el servicio de representación legal y defensa, atendió 5,483 solicitudes, de las cuales concluyó 2,452 (44.7%) y reportó en proceso 3,030 (55.3%) y una solicitud fue cancelada; de las 2,452 solicitudes concluidas, 1,229 (50.1%) presentaron un resultado favorable para el contribuyente y le fueron restituidos sus derechos por parte de la autoridad fiscal; en 213 (8.7%) solicitudes, el resultado fue favorable a la autoridad fiscal, y en 1,010 (41.2%) solicitudes los contribuyentes desistieron de continuar con el servicio.

En quejas y reclamaciones, recibió, investigó y resolvió las 17,685 ingresadas, de las cuales 15,279 (86.4%) fueron resueltas y reportadas como concluidas; 2,404 (13.6%), se encontraban en proceso y 2 fueron canceladas. De las 15,279 solicitudes de quejas y reclamaciones que fueron concluidas, 11,748 solicitudes (76.9%) fueron favorables para el contribuyente; 582 solicitudes (3.8%) para la autoridad fiscal, y en 2,949 solicitudes (19.3%) los contribuyentes desistieron de continuar con el servicio.

La PRODECON atendió las 982 solicitudes recibidas para la adopción de un acuerdo conclusivo, de las cuales 368 solicitudes (37.5%) concluyeron y 614 (62.5%) se reportaron en proceso; de las 368 solicitudes concluidas, 246 (66.9%) se resolvieron mediante la solución



anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias entre los contribuyentes y las autoridades fiscales con la suscripción de un acuerdo conclusivo.

Se verificó que la PRODECON elaboró y presentó 160 títulos sobre 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; 12 estudios sistémicos, los cuales se centran en identificar los problemas de carácter sistémico que ocasionan perjuicios a los contribuyentes, para salvaguardar sus derechos fundamentales y 6 propuestas de modificaciones fiscales y aduaneras.

En 2014, la PRODECON no contó con un Órgano Interno de Control que apoye la política de control interno y la toma de decisiones relativas al cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales, al óptimo desempeño de servidores públicos, a la modernización continua y desarrollo eficiente de la gestión administrativa y el correcto manejo de los recursos públicos.

En opinión de la ASF, en 2014 mediante el Programa presupuestario E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", la PRODECON procuró la protección y defensa de los contribuyentes, ya que operó diversos medios para solucionar los diferendos entre la autoridad fiscal y los contribuyentes. En 2014 atendió el 100.0% de las 86,497 solicitudes recibidas, de las cuales 80,297 resultaron ser de su competencia, lo que permitió a los contribuyentes acceder a la justicia fiscal en el orden federal.

Los resultados de la fiscalización coadyuvarán a que la PRODECON mejore sus sistemas de control, medición, seguimiento y evaluación de los servicios, para identificar el beneficio del contribuyente. Asimismo, para que cuente con un Órgano Interno de Control que impulse la política institucional de control interno y la toma de decisiones relativas al cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales, que promueva el óptimo desempeño de los servidores públicos y la modernización continua de la gestión administrativa, y el correcto manejo de los recursos públicos.

## ***Apéndices***

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Analizar el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes".
2. Verificar la prestación de los servicios de asesorías y orientación a los contribuyentes.
3. Verificar la atención de los servicios de representación legal y defensa de los derechos del contribuyente.
4. Analizar la atención de las quejas y reclamaciones presentadas por los contribuyentes.
5. Examinar los resultados sobre la adopción de acuerdos conclusivos para la resolución de las controversias entre el contribuyente y la autoridad fiscal.
6. Verificar el cumplimiento de las metas de los estudios, investigaciones y fomento de la cultura contributiva en 2014.

7. Analizar el cumplimiento de las metas para la elaboración y publicación de estudios sistémicos en 2014.
8. Verificar el cumplimiento de las metas para la realización de estudios e investigaciones de las disposiciones normativas internas del SAT y de las disposiciones fiscales en 2014.
9. Examinar la estructura orgánica de la PRODECON respecto de sus funciones de acuerdo con lo establecido en su Ley Orgánica, a efecto de que permita la correcta operación del programa presupuestario E028.
10. Revisar el ejercicio de los recursos presupuestales por la PRODECON para la operación del programa presupuestario E028 en el ejercicio fiscal 2014.
11. Verificar que la PRODECON cumplió con las normas generales de control interno para contribuir al cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario E028.
12. Comprobar que la información que reportó la PRODECON en los documentos de rendición de cuentas permite dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas del programa presupuestario.

#### *Áreas Revisadas*

Las subprocuradurías de Análisis Sistémico; de Asesoría y Defensa del Contribuyente; de Protección de los Derechos de los Contribuyentes; de Cultura Contributiva, y la General; así como la Coordinación Regional a cargo de las Delegaciones Regionales y Estatales.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, numeral V. Consideraciones generales; Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, Artículo 14; Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, Artículo 5, fracción IX, y 53.

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### *Comentarios de la Entidad Fiscalizada*

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior de la

Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.