PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

LINEAMIENTOS que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.- Oficina de la Procuradora.

LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES SUSTANTIVAS DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

DIANA ROSALIA BERNAL LADRON DE GUEVARA, Procuradora de la Defensa del Contribuyente, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1o., 2o., 5o., fracciones I, II, III, VIII, IX, X, XI, XII, XIV y XVI, 6o. fracción I y 8o. fracción VII de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, y

CONSIDERANDO

Que la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, establece como principio básico del organismo público descentralizado, no sectorizado, el garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, mediante la asesoría, representación legal y defensa, recepción de quejas y emisión de recomendaciones en los términos que ese mismo ordenamiento establece.

Que para dar debido cumplimiento de sus objetivos, metas y marco legal aplicable, es necesario emitir disposiciones o reglas, a través de lineamientos, que establezcan la interpretación y aplicación de la normatividad de la Procuraduría, así como los principios, criterios, reglas que enmarcan la actuación del personal del organismo, para el mejor desempeño de sus actividades y brindar servicios de calidad a los contribuyentes.

Que los citados lineamientos deben describir 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, así como establecer las políticas y pautas de operación que los servidores públicos de la Procuraduría podrán aplicar en el desarrollo de sus funciones sustantivas, de atención a los contribuyentes y en sus relaciones institucionales con las autoridades fiscales federales.

Que con fundamento en el artículo 8o., fracción VII de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, la Procuradora cuenta con facultades para dictar lineamientos y medidas específicas para la interpretación y aplicación de la normatividad del organismo, así como, para el desarrollo y desempeño de las actividades de la propia Procuraduría; he expedido los siguientes:

LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES SUSTANTIVAS DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto interpretar y aplicar las atribuciones sustantivas otorgadas por su Ley Orgánica a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, para lograr el desarrollo y mejor desempeño de sus actividades a fin de garantizar y hacer efectivo el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal.

Los servidores públicos de la Procuraduría deberán conducirse para el ejercicio de los Lineamientos, bajo valores fundamentales de ética y compromiso social como la integridad, la igualdad, la responsabilidad, el respeto y la tolerancia.

Artículo 2. Para los fines de los presentes Lineamientos se entenderá por:

I. ACTO ADMINISTRATIVO: Cualquier acto u omisión emitido por las autoridades fiscales a que se refiere la fracción V de este artículo, y que afecte o vulnere los derechos de los contribuyentes, con independencia de que sea considerado o no definitivo para los efectos de su impugnación, en términos de las disposiciones legales respectivas.

II. ASESOR JURIDICO: El servidor público que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 10 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

III. ASESOR: El servidor público que ejerce las funciones de orientación, asesoría, consulta, trámite y solución de quejas y reclamaciones o cualquier otra que derive de las anteriores, con exclusión de la función de representación legal;

IV. ASESORIA Y CONSULTA: El servicio prestado por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en términos de la fracción I, del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, con motivo de actos de las autoridades fiscales;

V. ATRIBUCIONES SUSTANTIVAS: Las que realiza la Procuraduría para la prestación de los servicios de asesoría, consulta, representación legal y defensa, investigación, recepción y trámite de quejas y reclamaciones, propuestas de modificaciones normativas y legales, identificación de problemas sistémicos, interpretación de disposiciones legales y emisión de recomendaciones, medidas correctivas y sugerencias en términos de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

VI. AUTORIDADES FISCALES: Las autoridades fiscales federales y las autoridades fiscales coordinadas;

VII. AUTORIDADES FISCALES COORDINADAS: Aquellas a que se refiere el artículo 14, párrafo primero, de la Ley de Coordinación Fiscal;

VIII. 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;

IX. CARTA COMPROMISO**:** El documento por el que el contribuyente manifiesta su voluntad de ser representado por la Procuraduría en términos de la fracción II del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

X. CONTRIBUYENTE: La persona física o moral respecto de quien se actualiza el hecho generador de la obligación tributaria;

XI. DELEGACION: La Unidad Administrativa de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente con circunscripción territorial en uno o más estados de la República Mexicana;

XII. DELEGACIONES: Las representaciones de la Procuraduría distribuidas en el territorio nacional, con exclusión del Distrito Federal, en términos del artículo 4 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XIII. DELEGADOS: Los titulares de las Delegaciones, señalados en los artículos 6, fracción III y 13, fracción VI, de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XIV. ESTATUTO: El Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XV. EXPEDIENTE DE CONTROL: El conjunto de documentos ordenados de acuerdo con un método determinado y que tratan de un mismo asunto, de carácter indivisible y estructura básica de la serie documental; donde se hacen constar todas las actuaciones, tanto acuerdos como diligencias, así como actos de las partes y terceros, correspondientes al ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XVI. EXPEDIENTE ELECTRONICO: El conjunto de documentos ordenados de acuerdo con un método determinado y que tratan de un mismo asunto, contenidos en archivos electrónicos o documentos digitales que conforman las actuaciones de los servidores públicos de la Procuraduría, en el ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XVII. HOJA DE CONTROL: El instrumento de recopilación de datos generales sobre el estado que guarda cada uno de los medios de defensa que son promovidos por los Asesores Jurídicos, en ejercicio de la facultad establecida en la fracción II del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, el cual comprende desde el inicio de la promoción del medio de defensa hasta su total conclusión;

XVIII. IMSS: El Instituto Mexicano del Seguro Social;

XIX. INFONAVIT: El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores;

XX. LEY: La Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XXI. LIBRO DE GOBIERNO: El mecanismo de control de los asuntos que se tramitan en cada una de las unidades administrativas de la Procuraduría, el cual sirve como auxiliar en la supervisión de las tareas de la Procuraduría y sus Delegaciones, para efectos estadísticos;

XXII. OBLIGADO SOLIDARIO: La persona física o moral que, sin serlo, adquiere las obligaciones y derechos del contribuyente por disposición de las leyes aplicables;

XXIII. OFICINAS CENTRALES: El local o los locales de la Procuraduría ubicados en el Distrito Federal;

XXIV. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD: Obligación de proteger la información y documentación que con ese carácter sea entregada por los particulares a la Procuraduría y cuya difusión y publicidad requiera el consentimiento expreso de los particulares, siempre que tengan el derecho de reservarse la información, de conformidad con las disposiciones aplicables. No se considerará confidencial la información que se halle en los registros públicos o en fuentes de acceso público;

XXV. PRINCIPIO DE INTEGRIDAD: Consiste en la organización sistemática de la información para la fácil localización, consulta y reproducción de los documentos, así como el uso de tecnologías informáticas en la administración de documentos, que cada servidor público de la Procuraduría debe considerar en su manejo;

XXVI. PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL: Consiste en mantener los documentos de cada fondo documental en el orden que les fue dado de origen al ser integrados como un expediente;

XXVII. PRINCIPIO DE PRESERVACION: Consiste en que cada servidor público (funcionario) de la Procuraduría debe mantener en perfecto estado de conservación los documentos que por disposición de la Ley, le han sido encomendados o cuyo acceso le ha sido permitido, procurando evitar su destrucción, deterioro o alteración;

XXVIII. PRINCIPIO DE RESERVA: Obligación de adoptar las medidas necesarias para proteger los datos personales de los solicitantes de servicios de la Procuraduría y aquella información considerada como reservada en términos de las disposiciones legales aplicables;

XXIX. PROCURADOR: Al Titular de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XXX. PROCURADURIA: La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente;

XXXI. PROMOCIONES: Los escritos relacionados con la defensa del contribuyente representado ante las instancias administrativas u órganos jurisdiccionales;

XXXII. QUEJAS O RECLAMACIONES: Se refiere al servicio prestado por la Procuraduría, en términos de la fracción III, del artículo 5 de la Ley;

XXXIII. QUEJOSO O RECLAMANTE: Aquel contribuyente que acude a solicitar los servicios de la Procuraduría, en términos de la fracción III, del artículo 5 de la Ley;

XXXIV. REPRESENTACION LEGAL Y DEFENSA: Se refiere al servicio prestado por la Procuraduría, en términos de la fracción II, del artículo 5 de la Ley, consistente en el patrocinio legal que se otorga al contribuyente u obligado solidario;

XXXV. RESOLUCIONES: Los documentos de carácter oficial emitidos por autoridades administrativas, incluyendo las autoridades fiscales federales y coordinadas o por los órganos jurisdiccionales;

XXXVI. SAT: El Servicio de Administración Tributaria; y,

XXXVII. UNIDADES ADMINISTRATIVAS: Las establecidas en la Ley, el Estatuto y en los Manuales de Organización de la Procuraduría.

Artículo 3. En lo no previsto por estos Lineamientos, se aplicarán supletoriamente el Código Fiscal de la Federación y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Artículo 4. Conforme con lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley, estos Lineamientos son aplicables al personal que integra las Unidades Administrativas que llevan a cabo las Atribuciones Sustantivas de la Procuraduría.

Artículo 5. Todos los servicios que preste la Procuraduría serán gratuitos y se regirán bajo los principios de probidad, reserva, honradez y profesionalismo en términos de lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley; su finalidad será la de garantizar el derecho de los contribuyentes u obligados solidarios a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal.

Artículo 6. Los servidores públicos de la Procuraduría están obligados a guardar la más estricta confidencialidad de la información y documentación de los asuntos a su cargo, de conformidad con el artículo 15 de la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Artículo 7. El personal de la Procuraduría prestará sus servicios con concentración, eficiencia, sensibilidad, inmediatez y bajo los principios institucionales; procurando siempre la protección y defensa de los derechos del contribuyente, observando en todo momento el Código de Etica de la Procuraduría.

Para el ejercicio de sus funciones, los servidores públicos que estén adscritos en áreas de atención al público deberán encontrarse identificados en todo momento con la credencial oficial vigente que a su nombre expida la Procuraduría, la que portarán de manera visible.

Artículo 8. Los servidores públicos de la Procuraduría deberán cerciorarse que los documentos que reciban estén redactados en idioma español. En caso de ser redactados en otro idioma, deberán verificar que exista su traducción por perito oficial y protocolización correspondiente ante Notario Público Registrado.

Artículo 9. Cuando el solicitante de los servicios pertenezca a algún grupo indígena y no lea o hable español, la Procuraduría, conforme a los convenios que tenga celebrados al efecto, deberá proporcionar gratuitamente el servicio de traducción por conducto de la persona autorizada para ello.

Artículo 10. A los Asesores y Asesores Jurídicos les está prohibido:

I. Desempeñar otro empleo, cargo o comisión en alguno de los tres órdenes de gobierno, salvo el desempeño de actividades docentes;

II. El ejercicio particular de su profesión, salvo que se trate de causa propia, la de su cónyuge, concubino o concubina, así como parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grado y colaterales hasta el cuarto grado o civil;

III. Solicitar, cobrar o recibir honorarios en numerario o en especie, o cualquier otro beneficio, directa o indirectamente, con motivo del desempeño de su encargo; y,

IV. En el caso de los Asesores Jurídicos, actuar como mandatarios judiciales, tutores, curadores o albaceas, depositarios judiciales, síndicos, administradores, interventores en quiebra o concurso, corredores, notarios comisionistas, árbitros o endosatarios en procuración, o ejercer cualquier otra actividad cuando ésta sea incompatible con sus funciones.

Artículo 11. Para efectos de los servicios prestados por la Procuraduría, el Asesor o Asesor Jurídico deberá contar con la solicitud de parte interesada en los formatos autorizados. Los solicitantes podrán actuar por sí o por medio de representante o apoderado legal, debidamente acreditado.

Artículo 12. El ejercicio de la función se realizará en el horario que se establezca en las disposiciones de trabajo internas atendiendo a las necesidades del servicio, por lo que el Asesor y Asesor Jurídico deberán cumplir con las jornadas que se fijen y, fuera de ellas, estar localizables para atender cualquier asunto urgente.

Artículo 13. Cuando exista conflicto de intereses o alguna otra causa justificada por la que el Asesor o Asesor Jurídico deba excusarse de aceptar o continuar alguna Asesoría, Consulta, Representación Legal, Defensa, Queja o Reclamación, presentada por los contribuyentes por actos de las autoridades fiscales, tienen obligación de comunicarlo inmediatamente a su superior jerárquico a efecto de que, una vez calificada la excusa planteada, designe un Asesor o Asesor Jurídico sustituto.

En todo caso, el Asesor o Asesor Jurídico que de origen conoció el asunto deberá proporcionar a quien lo sustituya toda la información y documentación de que tenga conocimiento, y que hubiere reunido y obre en su poder.

Artículo 14. El Asesor y el Asesor Jurídico deben ser acuciosos en el análisis de los asuntos que se les asignen y de igual modo en las consultas, dictámenes y escritos que elaboren, debiendo ser éstos fundados y motivados en derecho y, en su caso, enriquecidos con la invocación de precedentes, tesis de jurisprudencia y doctrina.

En los horarios de atención al público, los funcionarios señalados, permanecerán en sus oficinas para ese efecto, salvo los casos en que por necesidades del propio servicio deban ausentarse.

CAPITULO PRIMERO

CASOS DE URGENCIA

Artículo 15. Son casos de urgencia:

I. Cuando se trate de actos inminentes, que de consumarse harían imposible la reparación del daño o la restitución al solicitante en el goce de sus derechos afectados;

II. Cuando se trate de actos en los que esté por vencerse el plazo para la interposición o promoción de los medios de impugnación correspondientes; y,

III. Los demás que por sus características requieran este tratamiento.

CAPITULO SEGUNDO

DE LAS EXCUSAS

Artículo 16. Los Asesores y Asesores Jurídicos están impedidos para conocer de asuntos por alguna de las causas siguientes:

I. Tener los parentescos a que se refiere la fracción II, del artículo 10 de estos Lineamientos, con alguno de los interesados o sus representantes, o con el servidor público involucrado como presunto responsable en el asunto;

II. Tener amistad íntima, enemistad manifiesta o cohabitar con alguna de las personas a que se refiere la fracción anterior;

III. Aceptar presentes o servicios en términos de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, de alguno de los interesados en el asunto;

IV. Haber hecho promesas que impliquen parcialidad en favor o en contra de alguno de los interesados, sus representantes o haber amenazado de cualquier modo a alguno de ellos;

V. Haber sido defensor en el asunto de que se trata, o haber gestionado o recomendado anteriormente el asunto en favor o en contra de alguno de los interesados; o,

VI. Cualquier otra que por su gravedad o trascendencia resulte análoga a las anteriores.

Artículo 17. El Asesor o Asesor Jurídico deberán excusarse de aceptar un asunto en los casos a que se refiere el artículo anterior, debiendo exponer a su superior jerárquico, por escrito, las razones por las que estiman existe impedimento para conocer del asunto, quien, después de calificarla procedente designará a otro Asesor o Asesor Jurídico.

CAPITULO TERCERO

CAUSAS DE TERMINACION DE LOS SERVICIOS

Artículo 18. Serán causas de terminación de los servicios sin responsabilidad para la Procuraduría:

I. Cuando el contribuyente o su representante manifiesten por escrito que no tienen interés en que se les siga prestando el servicio;

II. Cuando el contribuyente o su representante presenten documentación falsa o alterada;

III. Cuando el contribuyente o su representante incurran dolosamente en falsedad en los datos proporcionados a la Procuraduría;

IV. Cuando el contribuyente o su representante cometan actos de violencia o amenazas en contra del personal de la Procuraduría;

V. Cuando, iniciados los servicios de Representación Legal y Defensa se acredite por cualquier medio que el monto histórico del crédito fiscal relativo, excede de treinta veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal elevado al año, en términos de lo señalado en el artículo 51 de estos Lineamientos.

VI. En cualquier caso, la Procuraduría dejará de prestar los servicios de Representación y Asesoría en términos de la fracción II del artículo 5 de la Ley, sin ninguna responsabilidad para ella, cuando el beneficiario de los servicios respectivos autorice ante las autoridades administrativas o jurisdiccionales que conozcan del asunto a un abogado particular.

Artículo 19. Al término del servicio por las causas previstas en el artículo anterior, el servidor público elaborará un informe pormenorizado en el que puntualizará la causa o causas que lo motivaron, el cual será integrado al expediente de control. Dicho informe deberá ser firmado tanto por el servidor público como por su superior jerárquico y se hará del conocimiento del interesado mediante notificación personal.

CAPITULO CUARTO

DEL FORMATO DE REGISTRO, CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DEL LIBRO DE GOBIERNO

Artículo 20. Los Asesores y Asesores Jurídicos adscritos a las Oficinas Centrales o a las Delegaciones, para llevar un exacto control, registro, integración y vigilancia de la documentación a su cargo, la integrarán de forma física y/o, en su caso, electrónica.

El orden, resguardo y manejo de los documentos se regirán por los principios de orden original, de integridad y de preservación.

Los documentos se controlarán físicamente en términos de la normatividad interna que para tal efecto emita la Procuraduría y de conformidad con la demás disposiciones que resulten aplicables. En todo caso, el control que se implemente deberá prever los datos necesarios que permitan la identificación de los documentos.

Los documentos también podrán obrar en medio electrónico.

Artículo 21. Para el ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 5 de la Ley, se realizará un registro electrónico donde se consignarán los datos relevantes de cada asunto dependiendo de la facultad y actuación de la Procuraduría, así como un libro de gobierno electrónico.

Será decisión de las Unidades Administrativas establecer los requisitos que deben de incluir el registro y libro de gobierno electrónico con relación a las características del área y su funcionalidad.

El libro de gobierno también podrá obrar en medio impreso.

Artículo 22. El funcionario es responsable de la información y documentación bajo su resguardo, así como de su actualización y, en su caso, de su remisión oportuna en copia u original, en los casos que así se autorice, a la Unidad Administrativa o autoridad competente que los requiera, debiéndose dejar constancia en todo momento en el libro de gobierno de la Unidad o autoridad que la tenga en su poder.

Artículo 23. Los documentos físicos se resguardarán en el archivo correspondiente y los electrónicos en los medios dispuestos para esos efectos.

Artículo 24. El documento electrónico consistirá en la información contenida en archivos electrónicos o digitales, independientemente de su formato, la que deberá ingresarse a un sistema integral en forma inmediata y verídica.

También es responsable el funcionario de la información electrónica que ingrese al sistema integral, la cual tiene la finalidad de optimizar las tareas sustantivas y administrativas de la Procuraduría.

Artículo 25. Los libros de gobierno y los documentos en poder de la Procuraduría deberán contener la información debidamente ordenada y completa a fin de garantizar su manejo como información archivística y su conservación a largo plazo como memoria histórica cuando así lo determinen sus valores.

Artículo 26. La entrega o remisión de documentos, ya sea de manera física o electrónica, se hará mediante oficio suscrito por el titular del área a la Unidad Administrativa competente en términos del Estatuto.

Artículo 27. Los documentos y los libros de gobierno no podrán ser proporcionados a persona o autoridad alguna, salvo por orden judicial o por las excepciones previstas en las leyes aplicables, pero su consulta será desde luego accesible para las partes interesadas.

Artículo 28. Para el control e integración de los documentos, se deberá considerar lo siguiente:

I. Unidad Administrativa encargada del asunto;

II. Todos los documentos que integren el asunto en cuestión desde su inicio hasta su total conclusión;

III. Número consecutivo o clasificador interno; y,

IV. Fecha de registro y, en su caso, de conclusión del asunto al que corresponde el documento controlado.

En el caso del ejercicio de la fracción II, del artículo 5 de la Ley, además de lo antes señalado, se deberá de incluir, la Carta Compromiso debidamente firmada, así como todas las actuaciones procesales de los medios de defensa que se tramiten.

Artículo 29. Los servidores públicos que tengan a su cargo documentos electrónicos tomarán las medidas necesarias para administrar y conservar los mismos, generados o recibidos, cuyo contenido y estructura permitan identificarlos como documentos de archivo que aseguren la identidad e integridad de su información.

Artículo 30. Los servidores públicos responsables aplicarán las medidas técnicas de conservación que aseguren la validez, autenticidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos electrónicos de acuerdo con las especificaciones de soportes, medios y aplicaciones.

CAPITULO QUINTO

DE LAS NOTIFICACIONES

Artículo 31. Las notificaciones se realizarán de la siguiente forma:

I. A las autoridades fiscales:

a) Por regla general, mediante oficio que será entregado en la oficina receptora designada como tal por las autoridades fiscales correspondientes; a falta de ésta en el domicilio de la oficina del servidor público designado como responsable. El sello fechador de la oficina receptora obrará como acuse de recibo, entre otros signos indubitables para el efecto.

b) Fuera de la ciudad dónde se ubiquen las Oficinas Centrales o las Delegaciones, por servicio de mensajería con acuse de recibo, el cual se agregará al expediente; o bien, previo acuerdo con las autoridades fiscales competentes con oficinas domiciliadas en el Distrito Federal o en cualquiera de las ciudades donde exista una Delegación, por conducto de éstas.

c) En casos graves o urgentes, conforme con lo dispuesto por el artículo 19, párrafo segundo, de la Ley, se podrá disponer que se practique la notificación por cualquier otro medio de mayor celeridad, incluso por la vía electrónica, siempre que se garantice fehacientemente la recepción efectiva de la notificación por el destinatario.

d) En casos graves o urgentes se podrá ordenar la práctica de notificación personal al servidor público involucrado, la que procederá en su domicilio laboral, particular o bien, en donde se encuentre.

II. A los contribuyentes, obligados solidarios y personas interesadas, personalmente o por correo certificado con acuse de recibo, cuando su domicilio se encuentre fuera de la ciudad donde se ubiquen las Oficinas Centrales o las Delegaciones:

a) En el procedimiento de quejas y reclamaciones:

1. El acuerdo de no responsabilidad o emisión de recomendación pública no vinculatoria con que culmine el procedimiento previsto en el Capítulo IV de la Ley.

2. El acuerdo que determine la incompetencia de la Procuraduría para atender la queja o reclamación en los términos del párrafo tercero del artículo 18 de la Ley.

El sello fechador de la oficina receptora obrará como acuse de recibo, entre otros signos indubitables para ese efecto.

3. Cualquier acuerdo dictado en el procedimiento de queja o reclamación, por el cual se ponga fin anticipado al mismo.

4. Cualquier otro acuerdo que así se estime necesario.

b) Cuando se presten servicios de representación legal y defensa:

1. Todos los acuerdos, autos, resoluciones y sentencias dictadas por las autoridades administrativas o jurisdiccionales ante las que se presten los servicios, siempre y cuando en ellos se cause un perjuicio definitivo.

2. Cuando cesen los servicios por las causas a que se refiere el Capítulo Tercero, de este Título.

3. En cualquier otro caso que se estime necesario a juicio del Asesor Jurídico responsable.

c) Cuando se presten los servicios de consulta:

1. El dictamen o acuerdo a que se refiere el artículo 46 de estos Lineamientos.

2. Cualquier requerimiento de información, datos o documentos necesarios para la solución de la consulta.

En las notificaciones que se realicen a los contribuyentes u obligados solidarios con ellos relacionados, deberá hacerse mención de la Oficina Central o Delegación donde puede ser consultado el expediente respectivo.

III. A los miembros del Organo de Gobierno:

a) Por vía electrónica u oficio.

b) Personalmente en casos extraordinarios.

IV. A los síndicos, representantes de colegios profesionales, grupos organizados de contribuyentes, sindicatos, cámaras empresariales y sus confederaciones:

a) Por vía electrónica u oficio.

b) Personalmente en casos extraordinarios.

Todas las restantes notificaciones a los sujetos a que se refiere este artículo se practicarán por medio del Boletín Electrónico que se publicará en la página oficial de la Procuraduría.

Las notificaciones a que se refiere este Capítulo se regirán en lo que proceda por las disposiciones relativas del Código Fiscal de la Federación en lo que no se encuentre expresamente regulado.

En todos los casos, el acto u oficio será eficaz y surtirá sus efectos legales en términos del artículo 33 de los Lineamientos.

Artículo 32. Cualquier notificación se podrá realizar en las Oficinas Centrales o en las Delegaciones cuando el interesado comparezca, de lo cual se levantará, en todo caso, la constancia correspondiente.

Artículo 33. Las notificaciones a que se refiere este Capítulo surtirán sus efectos al día hábil siguiente al en que fueron hechas.

Las notificaciones se efectuarán dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión del acto por notificar, salvo disposición expresa en contrario en la Ley o en cualquier otro ordenamiento que resulte aplicable.

Artículo 34. Todas las notificaciones para las que no exista regla expresa se practicarán a través del Boletín Electrónico, el cual se publicará en la página oficial. El Boletín Electrónico contendrá número de índice, número de expediente, nombre del solicitante, autoridades involucradas, fecha del acto a notificar y una síntesis del mismo.

Las notificaciones del Boletín Electrónico se clasificarán según el tipo de servicio prestado por la Procuraduría.

TITULO II

DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA PROCURADURIA

CAPITULO PRIMERO

DE LA ASESORIA Y CONSULTA

Artículo 35. Los servicios de Asesoría y Consulta de la Procuraduría deberán ser prestados por sus integrantes con probidad, honradez y profesionalismo, con motivo de las solicitudes de los contribuyentes por actos de las autoridades fiscales, garantizando su derecho a recibir atención y solución a sus solicitudes, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley.

Artículo 36. El Asesor que preste los servicios de Asesoría y Consulta deberá cumplir escrupulosamente con todos los principios y obligaciones señalados en el Título Primero de estos Lineamientos en lo que resulten aplicables a su función. Asimismo informará a su superior jerárquico de la circunscripción donde se encuentre adscrito, dentro de los primeros diez días naturales de cada mes, el estado que guardan las consultas de los contribuyentes a su cargo.

Artículo 37. El servicio de Asesoría y Consulta se proporcionará por los Asesores desde el conocimiento del asunto hasta su total conclusión y serán supervisados en todo momento por sus superiores jerárquicos.

Artículo 38. Las solicitudes de Asesoría y Consulta podrán ser presentadas por los contribuyentes en cualquier tiempo. Las que requieran Asesoría se recibirán de manera verbal o por escrito, mientras que las relativas a Consulta, por escrito.

Artículo 39. El Asesor deberá cerciorarse que las solicitudes de Consulta que presenten los contribuyentes versen sobre actos emitidos por las autoridades fiscales, de conformidad con la fracción I, del artículo 5 de la Ley, y que incluyan:

I. Los antecedentes y circunstancias del caso; y,

II. La información, datos y documentos necesarios para brindar en su integridad la asesoría y resolver la Consulta.

SECCION PRIMERA

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASESORIA

Artículo 40. El procedimiento constará de las siguientes etapas:

I. Orientación.- Inicia cuando el contribuyente acude ante la Procuraduría a solicitar de forma verbal o por escrito el servicio de Asesoría, y expone su asunto, sin más formalidad que el expresar con claridad su pretensión, exhibiendo, en su caso, la documentación en que apoye su solicitud y, termina, cuando se precisa la incompetencia de la Procuraduría o, cuando, una vez definida la competencia de la misma, se le encauza con el Asesor a efecto de que se le brinde la Asesoría correspondiente. El registro de este servicio se requisitará en el formato respectivo; y,

II. Asesoría.- Inicia cuando el Asesor analiza el asunto y la documentación correspondiente y concluye con la emisión del dictamen sobre el procedimiento que seguirá su asunto, competencia de la Procuraduría.

Artículo 41. Las solicitudes de Asesoría y orientación al contribuyente deberán ser resueltas en el momento en que se formulen, una vez analizada la solicitud y los documentos que, en su caso, presente el solicitante, salvo los casos que requieran de mayor análisis.

Artículo 42. Si con motivo del examen de la información y documentación presentada por el solicitante, el Asesor advierte que el asunto puede derivar en lo dispuesto por las fracciones II o III del artículo 5 de la Ley, deberá enviar la documentación correspondiente para su atención inmediata a las Unidades Administrativas competentes de las Oficinas Centrales o de las Delegaciones que corresponda.

SECCION SEGUNDA

DE LAS CONSULTAS DE LOS CONTRIBUYENTES

Artículo 43. El Asesor deberá cerciorarse que las consultas que presenten los contribuyentes por actos de autoridades fiscales, en los términos de lo dispuesto por la fracción I, del artículo 5 de la Ley, estén formuladas por escrito y contengan lo siguiente:

I. El acto de autoridad fiscal que motiva la consulta;

II. Los motivos que originan la Consulta, la materia de la misma, así como, los antecedentes del caso y todos los documentos que a su juicio sean necesarios para la solución de la Consulta; y,

III. Que la haya presentado quien tenga un interés legítimo en su solución; pero si se trata del asesor fiscal particular del contribuyente, la solicitud deberá ir signada, en todo caso, por este último o su representante legal.

Artículo 44. El servicio inicia cuando es asignada la Consulta escrita al Asesor y termina cuando se emite el dictamen o acuerdo relativo.

Artículo 45. El dictamen o acuerdo a que se refiere el artículo anterior se emitirá en un plazo no mayor de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la Consulta, y se notificará al solicitante a más tardar dentro del día hábil siguiente, en el domicilio que al efecto haya señalado el solicitante para oír y recibir notificaciones o, en la dirección de correo electrónico que para tal efecto se hubiera señalado. En casos que por su complejidad así lo ameriten, se podrá duplicar el plazo antes señalado.

Artículo 46. El acuerdo o dictamen que recaiga a la Consulta deberá agotar en su totalidad los temas propuestos de manera congruente, coherente y completa.

Tanto el acuerdo o dictamen que recaiga a la Consulta como su acuse de recibo y las constancias de notificación correspondientes, se conservarán en el expediente de control que al efecto lleve la Procuraduría.

Artículo 47. Las Consultas no constituyen instancia. Reflejan las opiniones de la Procuraduría en su carácter de órgano técnico especializado en materia tributaria y asesor de los contribuyentes.

Artículo 48. Si con motivo del análisis de la información y documentación presentada por el solicitante, el Asesor advierte que la consulta puede derivar en lo dispuesto por las fracciones II o III, del artículo 5 de la Ley, emitirá el acuerdo o dictamen correspondiente en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la Consulta.

CAPITULO II

DEL SERVICIO DE REPRESENTACION Y DEFENSA

Artículo 49. El Asesor Jurídico que preste las funciones de Representación Legal y Defensa deberá cumplir escrupulosamente con todos los principios y obligaciones señalados en el Título Primero de estos Lineamientos. Asimismo deberá:

I. Informar a su superior jerárquico de la circunscripción donde se encuentre adscrito, dentro de los primeros diez días naturales de cada mes, el estado procesal que guardan los asuntos a su cargo;

II. Llevar hoja de control de cada uno de los asuntos bajo su responsabilidad, que contendrá los datos de identificación del o los medios de defensa que se hubieran promovido, así como la instancia jurisdiccional o administrativa ante la que se encuentra el asunto. La hoja de control permanecerá actualizada. El registro comprenderá desde que le sean asignados los casos hasta que concluya su intervención en los términos previstos en las disposiciones aplicables;

III. Recabar, en su caso, la información y documentación generada con motivo de la investigación de la Queja y Reclamación cuando ésta hubiera sido antecedente del medio de defensa de que se trate;

IV. Informar al contribuyente o a la persona autorizada por éste, el estado procesal de su asunto; y,

V. Llevar la agenda oficial de actividades en la que se anotará la fecha y hora de las diligencias, así como las citas de carácter oficial a las que deba asistir.

Artículo 50. La Representación Legal y Defensa consiste en el patrocinio legal que se otorga al contribuyente y, en su caso, al obligado solidario. El servicio se proporcionará por los Asesores Jurídicos desde la asignación del asunto hasta su total conclusión, sin necesidad de agotar previamente la investigación a que se refiere la fracción III, del artículo 5 de la Ley.

Artículo 51. El servicio de Representación Legal y Defensa se prestará únicamente cuando el monto del crédito fiscal no exceda de treinta veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal elevado al año.

Para determinar la cuantía antes señalada, sólo se considerará el monto histórico del crédito fiscal sin accesorios, actualizaciones ni multas. Cuando en un mismo acto se determinen dos o más créditos fiscales la competencia de la Procuraduría procederá si la suma total de los créditos no excede el monto aludido.

SECCION PRIMERA

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE REPRESENTACION LEGAL Y DEFENSA

Artículo 52. El procedimiento se sujetará a lo siguiente:

I. Se requisitará la solicitud del servicio con base a la información proporcionada por el contribuyente y se verificará que el contribuyente no cuente con los servicios de un abogado particular que lo represente y defienda, respecto del asunto en concreto, de tenerlo, será incompatible el servicio de Representación Legal y Defensa;

II. Cuando el Asesor Jurídico requiera de mayor información y documentación, para su eficaz defensa, podrá solicitarla, comunicando al interesado las consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento;

III. Una vez obtenida la documentación necesaria, incluyendo en su caso, la información y documentación generada con motivo de la investigación a que se refiere la fracción III, del artículo 5 de la Ley, en su caso, el Asesor Jurídico deberá comunicar al contribuyente los alcances de la interposición de los recursos administrativos o medios de defensa que procedan, precisando con claridad los requisitos, plazos y términos establecidos en las disposiciones legales respectivas, así como las consecuencias de no cumplir con lo anterior.

La comunicación a que se refiere esta fracción se realizará requisitando el formato correspondiente que se entregará, en un tanto, al solicitante del servicio y, otro tanto, obrará como acuse de recibo que se integrará al expediente de control que al efecto conserve la Procuraduría. El formato contendrá además, los datos del Asesor Jurídico, correo electrónico, así como los números telefónicos de las Oficinas Centrales y de la Delegación correspondiente, firmando el contribuyente de recibido;

IV. El Asesor Jurídico deberá integrar al expediente respectivo la carta compromiso del contribuyente en la que se precisen los derechos y obligaciones que asume con la Procuraduría;

V. Una vez que se cuenten con todos los datos necesarios para la Representación Legal y Defensa, el Asesor Jurídico formulará breve proyecto de patrocinio legal, en el cual, de manera ejecutiva, se hará constar los antecedentes generales del caso, así como la estrategia que recomienda utilizar y los requerimientos probatorios;

VI. El proyecto de defensa se presentará, con la oportunidad que el asunto amerite, al superior jerárquico del Asesor Jurídico. El superior jerárquico, en su caso, aprobará el proyecto y autorizará de inmediato la presentación de la demanda o instancia correspondientes; y,

VII. De igual forma el Asesor Jurídico deberá informar al contribuyente que los créditos fiscales se pueden convertir en exigibles y le señalará la forma y términos de otorgar la garantía del interés fiscal.

CAPITULO TERCERO

DEL SERVICIO RELATIVO A QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 53. Las Quejas y Reclamaciones de los contribuyentes que se tramiten ante la Procuraduría tienen por objetivo conocer e investigar los actos de las autoridades fiscales que se estimen violatorios de los derechos de los contribuyentes a efecto de emitir recomendaciones públicas y proponer, en su caso, medidas correctivas a las autoridades fiscales involucradas. Igualmente, tienen como objeto denunciar ante las autoridades competentes la posible comisión de delitos así como de actos que puedan dar lugar a responsabilidad civil o administrativa.

Artículo 54. El servidor público que preste el servicio de atención de Quejas y Reclamaciones tendrá, además de las obligaciones señaladas en la Ley y en el Título I de los presentes Lineamientos, las de:

I. Hacer valer ante las autoridades correspondientes los intereses y derechos de los contribuyentes de manera eficaz y oportuna, a menos que se requieran los servicios a que se refiere la fracción VII de este artículo;

II. Tramitar los procedimientos de Queja y Reclamación con celeridad y cumpliendo, en todo caso, con los plazos y términos que se establecen en la Ley y demás disposiciones aplicables;

III. Recabar, en su caso, la información y documentación generada con motivo de la investigación de las Quejas y Reclamaciones, a que se refiere el artículo 20 de la Ley;

IV. Proponer, por conducto de su superior jerárquico, al Procurador, las Recomendaciones y medidas correctivas que se deriven de los procedimientos relativos;

V. En caso de que se dictamine como no procedente la emisión de la Recomendación y/o medida correctiva, proponer a su superior jerárquico el acuerdo de no responsabilidad para su firma;

VI. Llevar registro de las Quejas y Reclamaciones en las que intervenga, en el que se asentarán los datos más relevantes del asunto a fin de conocer con exactitud su estado. El registro comprenderá desde que le sean asignadas las Quejas y Reclamaciones hasta que concluya su intervención;

VII. Determinar de inmediato y turnar a la Unidad Administrativa correspondiente los asuntos que puedan ser objeto de los servicios de Representación Legal y Defensa de la Procuraduría, inclusive en los casos a que se refiere el párrafo tercero del artículo 25 de la Ley;

VIII. Ordenar y proveer que se efectúen en tiempo y forma las notificaciones que procedan teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley y en el Capítulo respectivo de estos Lineamientos;

IX. Reportar a su superior jerárquico, dentro de los primeros diez días naturales de cada mes, el estado de las Quejas y Reclamaciones a su cargo y, en su caso, el estado de las denuncias que se realicen en términos de la fracción IX, del artículo 5 de la Ley;

X. Informar al contribuyente el estado de la Queja y Reclamación tramitada, cuando así se lo solicite;

XI. En caso de que exista la posible comisión de un delito o la realización de acto o actos que puedan dar lugar a responsabilidad civil o administrativa por parte de las autoridades fiscales, expondrá tal circunstancia en el cuerpo de la recomendación que se formule en términos de lo dispuesto por la fracción IX, del artículo 5 de la Ley; y,

XII. Las demás que deriven de la naturaleza de sus funciones y de las disposiciones aplicables.

SECCION PRIMERA

DEL PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES.

Artículo 55. El procedimiento iniciará con la solicitud escrita del contribuyente. Para tal efecto serán admisibles las quejas presentadas en forma verbal o por cualquier otro medio, inclusive en la página electrónica de la Procuraduría, pero de las mismas, el Asesor deberá elaborar la solicitud correspondiente en el formato autorizado y ser ratificadas en el propio documento.

De todas las actuaciones que se realicen dentro del procedimiento de Queja y Reclamación se deberá entregar constancia al solicitante.

Artículo 56. La Queja y Reclamación podrá presentarse en cualquier tiempo con excepción de lo dispuesto en la fracción I, del artículo 59 de estos Lineamientos.

Artículo 57. Para la tramitación de las Quejas y Reclamaciones el Asesor deberá asegurarse de contar con:

I. El nombre del contribuyente y en su caso del representante legal;

II. El domicilio señalado para efectos de oír y recibir las notificaciones que procedan;

III. En su caso, la autorización del contribuyente para recibir avisos sobre el procedimiento por medio electrónico y su dirección de correo;

IV. La autoridad o autoridades a quienes impute la violación;

V. Los hechos o actos en que haga consistir dicha violación, así como sus pretensiones sobre los mismos;

VI. La protesta de decir verdad; y,

VII. En su caso, los documentos o pruebas que considere relevantes.

Una vez verificados los datos anteriores, el Asesor que reciba la Queja y Reclamación le informará al contribuyente de manera clara y precisa en qué consiste el procedimiento, los plazos y términos del mismo y cuáles son los tipos de acuerdos con los que puede concluir. Se levantará constancia signada por el contribuyente de que se le proporcionó dicha información.

En todos los casos en que sea el contribuyente quien comparezca personalmente a las oficinas de la Procuraduría a levantar su Queja y Reclamación, el Asesor estará obligado a informarle en el propio acto si la queja es procedente o no y si se trata de un asunto de la competencia de la Procuraduría. En caso de que la Queja y Reclamación se haya formulado mediante escrito presentado en la oficina receptora, se procederá en los términos de los párrafos segundo y tercero del artículo 18 de la Ley.

En casos urgentes la solicitud podrá formularse, incluso, por cualquier medio de comunicación. El Asesor que tenga conocimiento de esta Queja y Reclamación elaborará constancia que contenga los datos mínimos de identificación del contribuyente afectado, la violación que denuncia y la autoridad que identifique como responsable. Se requerirá al denunciante su ratificación.

Artículo 58. La Queja y Reclamación es improcedente:

I. Cuando no se aporten los datos necesarios para la determinación de la existencia de los hechos objeto de la Queja y Reclamación;

II. Cuando la pretensión del promovente sea la tramitación de recursos o acciones distintas a las de la competencia de la Procuraduría; y,

III. Cualquiera otra que de acuerdo con las normas sustantivas o de procedimiento aplicables, impidan la tramitación del procedimiento.

Artículo 59. El procedimiento se tramitará conforme a lo siguiente:

I. Turnada la Queja y Reclamación, el Asesor verificará que la misma se encuentre en las hipótesis de procedencia, de no ser así la desechará de plano y notificará al contribuyente.

Si la Queja y Reclamación se interpuso fuera del plazo a que se refiere el párrafo primero del artículo 18 de la Ley, se tendrá por no presentada a través de esta vía y se turnará inmediatamente al área de servicios de Representación Legal y Defensa a efecto de que, a solicitud del contribuyente se interpongan los medios de defensa procedentes;

II. Admitida la Queja y Reclamación, se requerirá de inmediato a la autoridad o autoridades a quienes se imputan las violaciones para que informen lo que a su derecho proceda. Igualmente se deberá requerir a las otras Unidades Administrativas que hayan sido señaladas para este tipo de notificaciones por las autoridades fiscales;

III. El Asesor deberá efectuar las acciones de investigación necesarias que le permitan el mejor conocimiento del asunto y el acreditamiento de los hechos materia de la Queja y Reclamación. Dichas acciones podrán efectuarse cuando así lo requiera el contribuyente, o bien, cuando el Asesor lo estime procedente, en términos de lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley. En los casos que se estime necesario, podrá comisionarse un observador presencial de las actuaciones de las autoridades, previa solicitud del contribuyente.

IV. La autoridad o autoridades deberán rendir su informe dentro del plazo de tres días hábiles siguientes a aquél en que surta efectos la notificación.

V. El Asesor que tramite la Queja o Reclamación verificará que el informe de las autoridades contenga:

a) Si admite o no el acto o actos materia de la Queja y Reclamación.

b) Si considera que los mismos resultan o no violatorios de los derechos de los contribuyentes, exponiendo sus antecedentes, fundamentos, razones o motivos que justifiquen la emisión y en su caso subsistencia de los mismos.

c) Que en su caso, se adjunten las constancias que apoyen dicho informe;

VI. Durante el procedimiento se emitirán los acuerdos de trámite necesarios a fin de obtener información adicional indispensable para la emisión del acuerdo que concluya el procedimiento, considerando en todo momento, la naturaleza confidencial o reservada de los datos solicitados conforme con las disposiciones legales aplicables;

VII. En cualquier momento, y hasta antes de la emisión del Acuerdo, se recibirán las pruebas que exhiban los quejosos o reclamantes así como las de la autoridad, autoridades o servidores públicos implicados;

VIII. Concluido el procedimiento de Queja y Reclamación se dictará el Acuerdo respectivo. Dentro de las veinticuatro horas siguientes el Asesor elaborará el proyecto del Acuerdo con el que culmine la vía. Dicho proyecto contendrá la consideración de los hechos, los argumentos y las pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas que obren en el expediente de control, en lo que resulten relevantes al caso.

Las pruebas serán valoradas en su conjunto en términos de lo dispuesto por el artículo 130 del Código Fiscal de la Federación.

En todo caso, se presumirá salvo prueba en contrario, la buena fe de los contribuyentes.

IX. Formulado el proyecto, se turnará de inmediato al Director del Area. En caso de que en el mismo se determine la no responsabilidad de las autoridades investigadas, en términos del artículo 24 de la Ley, dicho servidor público lo aprobará y rubricará dentro de los cuatro días hábiles siguientes.

Si en el proyecto se propone Recomendación pública para las autoridades involucradas, será el Titular de la Procuraduría el único facultado para emitirlo. En este supuesto, la Recomendación irá acompañada de la indicación precisa de las medidas correctivas que se propongan a las autoridades involucradas.

En ambos casos se respetará el plazo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley;

X. En los casos que lo ameriten, a juicio del Procurador o Delegado, la notificación se efectuará personalmente al servidor público responsable, así como a su superior jerárquico;

XI. Dentro de los tres días hábiles siguientes al en que se notifique la Recomendación, la autoridad o servidor público informará por escrito a la Procuraduría si la acepta. En caso de aceptar la Recomendación, dentro del término de diez días hábiles siguientes a dicha aceptación, la autoridad proporcionará las pruebas que acrediten su cumplimiento.

Previa evaluación y autorización por parte del Procurador o Delegado, dicho plazo podrá ser ampliado por igual término cuando así lo solicite la autoridad o autoridades responsables, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior.

Cuando la autoridad acepte la Recomendación la Procuraduría dará a dicha aceptación la misma publicidad que a aquélla. Igual procederá cuando se acredite por la autoridad el cumplimiento de las medidas correctivas; y,

XII. En caso de que la Recomendación no sea aceptada o sea aceptada parcialmente, el contribuyente podrá optar por los servicios de Representación Legal y Defensa de la Procuraduría, cuando procedan.

Para la elaboración del dictamen en donde se proponga la Recomendación, se aplicarán en lo que corresponda las reglas contenidas en el artículo 78 de estos Lineamientos.

Artículo 60. Las acciones de investigación que se provean dentro del procedimiento se sujetarán a lo siguiente:

I. Tendrán por objeto conocer, esclarecer o acreditar los hechos motivo de la Queja y Reclamación y podrán ser solicitadas por el contribuyente o dispuestas por el Asesor cuando lo considere necesario. Se emitirá oficio de habilitación al servidor público que se comisione para tal efecto, en el que se deberá mencionar expresamente el propósito de la investigación, los documentos o actuaciones objeto de la misma y los medios para la ejecución de la diligencia.

La investigación puede comprender la inspección, observación, solicitud de información o documentación, entrevistas, o cualquiera otra análoga, incluso la visita al lugar en el momento en que se lleven a cabo el acto o los actos de las autoridades fiscales implicadas;

II. En todos los casos, se levantará acta circunstanciada en la que conste la notificación del oficio de comisión, la identificación previa del servidor público comisionado ante los sujetos de la investigación, las actuaciones en que consistió la diligencia y las observaciones que correspondan. El acta será rubricada por el servidor público comisionado, los servidores públicos de las autoridades fiscales involucrados y firmada ante dos testigos, así como por el contribuyente en caso de que se le hubiere requerido para la práctica de la diligencia.

Las autoridades fiscales deberán otorgar las facilidades que se requieran para el buen desempeño de las acciones de investigación, tales como la entrega de la información pertinente y necesaria y el acceso a los documentos y archivos respectivos, en términos de lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley;

III. El acta circunstanciada a que se refiere este artículo, deberá agregarse al expediente de control respectivo; y,

IV. Para el levantamiento del acta se observarán las formalidades previstas en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en lo que sean aplicables.

SECCION SEGUNDA

DE LA RECOMENDACION A LAS AUTORIDADES FISCALES

Artículo 61. Las Recomendaciones públicas que emita la Procuraduría por conducto de su Titular, tienen como finalidad revelar, transparentar, difundir y propiciar la corrección de las prácticas y actos de las autoridades fiscales, cuando dichos actos resulten lesivos de los derechos de los contribuyentes.

Artículo 62. Es elemento esencial de la Recomendación su publicidad y difusión a efecto de lograr su objetivo de promover el respeto irrestricto a los derechos y garantías de los contribuyentes.

Artículo 63. Será obligación indeclinable del titular de la Procuraduría así como de sus Delegados y demás integrantes, difundir por todos los medios lícitos a su alcance, las Recomendaciones públicas que no hayan sido admitidas por las autoridades fiscales federales.

En los casos en que a juicio del titular de la Procuraduría o del Delegado o Delegados, la Recomendación se refiera a conductas o prácticas de las autoridades fiscales que impliquen graves violaciones a los derechos de los contribuyentes, se promoverá su más amplia difusión, entre otros, a través de los siguientes medios:

I. En la página electrónica oficial de la Procuraduría;

II. En medios de difusión especializados en materia fiscal;

III. A través de programas de radio y televisión; y,

IV. En el periódico de mayor difusión en la entidad a la que corresponda la adscripción territorial de la autoridad o autoridades responsables.

Tanto el titular de la Procuraduría como los Delegados, podrán emitir asimismo impresos, volantes o comunicaciones electrónicas a través de los cuales se compendien y difundan, entre los colegios de profesionales especializados, las cámaras y confederaciones empresariales, las principales universidades y centros de estudios del país, los síndicos, cualquier grupo de contribuyentes organizados y la población en general, aquellas Recomendaciones públicas que reflejen la comisión de las más graves irregularidades de las autoridades fiscales.

Igual publicidad a la prevista en este artículo, se dará a la aceptación y aplicación por parte de las autoridades fiscales de las medidas correctivas propuestas en la Recomendación.

CAPITULO CUARTO

DE LA FACULTAD DE PROPONER AL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MODIFICACIONES A SU NORMATIVIDAD INTERNA

Artículo 64. La facultad de la Procuraduría de proponer al SAT modificaciones a su normatividad interna procederá de oficio o a petición de parte interesada y tiene como propósito identificar disposiciones dentro de esa normatividad, que afecten los derechos y seguridad jurídica de los contribuyentes, en los términos de la fracción X, del artículo 5 de la Ley.

Artículo 65. Se entiende por normatividad interna las disposiciones emitidas por las Administraciones Generales del SAT, que rigen las actuaciones de sus unidades administrativas y que no son publicadas ni difundidas entre los contribuyentes.

Artículo 66. Cuando la Procuraduría, tanto a través de sus Oficinas Centrales como de sus Delegaciones, conozca en virtud de cualquiera de los procedimientos que instaura o por motivo de cualquiera de las funciones que realiza, que existe alguna norma interna del SAT cuya aplicación está incidiendo en la afectación de los derechos y seguridad jurídica de los contribuyentes, iniciará el procedimiento para modificarla.

De igual manera se procederá, cuando sean los propios contribuyentes los que señalen la existencia de normas internas del SAT que los perjudican.

Artículo 67. El procedimiento de modificación de la normatividad interna del SAT iniciará de conformidad con lo siguiente:

I. Se identificará con toda precisión la norma o normas internas objeto de la pretendida modificación, así como la Administración General que la emitió. Igualmente se verificará que se encuentre efectivamente en vigor;

II. Materia sobre la que versa la norma a modificar; y,

III. Las consideraciones en que se sustenta la propuesta de modificación.

Artículo 68. En caso que se desconozca el texto y contenido de la normatividad interna lesiva de los derechos del contribuyente, le será requerida a la Administración General del SAT que corresponda. En todo caso, se pedirá una justificación de las razones por las que prevalece dicha normatividad.

Artículo 69. La Procuraduría procederá a emitir un dictamen en el que podrá desestimar la propuesta de modificación o bien considerarla procedente, en cuyo caso se hará la propuesta respectiva al Administrador General que corresponda, así como al Jefe del SAT. La propuesta de modificación señalará con toda precisión la forma y términos en que la normatividad interna viola los derechos y seguridad jurídica de los contribuyentes.

El dictamen que contenga la propuesta de modificación será notificado a las autoridades involucradas.

Artículo 70. La Procuraduría dará seguimiento al cumplimiento de las propuestas de modificación, para lo cual:

I. Requerirá al SAT para que, en un plazo no mayor a los diez días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación de la propuesta, comunique por escrito a la Procuraduría si la acepta o no y, en caso afirmativo, señale el plazo dentro del cual modificará su normatividad interna, que no podrá exceder de treinta días naturales;

II. Cuando el SAT no conteste dentro del mencionado plazo, se entenderá que la propuesta de modificación no fue aceptada;

III. Si aceptada la propuesta el SAT no modifica su normatividad interna en el plazo mencionado, la Procuraduría podrá disponer que se emita la Recomendación respectiva, la cual se notificará además al Secretario de Hacienda y Crédito Público; y,

IV. El SAT deberá justificar en todos los casos los motivos por los cuales no acepta la propuesta de modificación o la acepta parcialmente.

Artículo 71. La Procuraduría podrá realizar mesas de trabajo con la Administración General respectiva, para determinar conjuntamente, los alcances y términos en los que se realizará la modificación a la normatividad interna.

CAPITULO QUINTO

DE LA INVESTIGACION Y ANALISIS DE LOS PROBLEMAS SISTEMICOS DE LOS CONTRIBUYENTES

Artículo 72. La Procuraduría podrá, de manera oficiosa o a petición de parte, iniciar los procedimientos de investigación, mesas de análisis y estudios técnicos necesarios a efecto de identificar los problemas de carácter sistémico que ocasionen perjuicios a los contribuyentes, con el objeto de proponer a la autoridad fiscal federal correspondiente las Recomendaciones que procedan.

Artículo 73. Para efectos de estos lineamientos se entienden como 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.

Los problemas así identificados deberán ser aquellos que, por su complejidad, requieran de estudio, análisis, cambios administrativos o modificaciones a normas legales o administrativas, con el objeto de proteger los derechos del contribuyente, asegurar su trato equitativo o simplificar y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 74. La Procuraduría podrá detectar la existencia de posibles problemas sistémicos a través de las reuniones periódicas que mantenga con las autoridades fiscales y los grupos organizados de contribuyentes y/o los colegios y asociaciones profesionales, en los términos de la fracción XIV, del artículo 5 de la Ley, o en el ejercicio de sus demás atribuciones.

Artículo 75. Para el ejercicio de la facultad a que se refiere este Capítulo se tomará en cuenta lo siguiente:

I. El planteamiento de todos los aspectos involucrados en el problema sistémico de que se trate;

II. La materia sobre la que versa el problema; y,

III. Las prácticas administrativas o criterios de la autoridad que ocasionen el problema o, en su caso, la disposición legal o normativa de la que deriva.

Artículo 76. Una vez que se cuente con la información prevista en el artículo anterior, se notificará a la autoridad involucrada la existencia de la problemática y se le dará un plazo de treinta días naturales para que manifieste lo que a su derecho convenga.

Asimismo, la Procuraduría podrá convocar a las autoridades fiscales a una o varias mesas de trabajo para encontrar las mejores soluciones a la problemática observada.

Artículo 77. La Procuraduría procederá a emitir un dictamen en el que podrá desestimar la existencia del problema sistémico, o bien, emitir una Recomendación pública en los términos previstos en la Sección Segunda, Capítulo Tercero del presente Título. El dictamen será notificado a las autoridades involucradas, para su aceptación o rechazo.

No se emitirá Recomendación cuando las autoridades involucradas acepten el problema y propongan las medidas correctivas adecuadas a juicio de la Procuraduría.

Artículo 78. El dictamen a que se refiere el artículo anterior deberá contener, entre otros, los siguientes elementos:

I. Los sujetos obligados: personas físicas y/o morales, cualquiera que sea su régimen tributario;

II. La autoridad o autoridades involucradas;

III. Las razones que adujeron las autoridades involucradas en su informe;

IV. En qué consiste el problema sistémico identificado: indebida fundamentación y motivación; apreciación equivocada de los hechos; exceso en el ejercicio de las facultades de la autoridad; aplicación de la ley sin considerar las circunstancias en que se encuentren los contribuyentes; criterios contradictorios entre las autoridades que aplican la norma; violación de jurisprudencia; corrupción; otras;

V. Las consecuencias de la problemática especificando si son: jurídicas o económicas; así como si las consecuencias son las mismas para todos o si éstas varían por grupo o sector de contribuyentes;

VI. Los casos documentados con que se cuenta; y,

VII. La Recomendación o medidas correctivas necesarias para resolver el problema que perjudica a los contribuyentes.

Artículo 79. Dentro de los diez días hábiles siguientes al en que se notifique el dictamen relativo a la Recomendación, las autoridades informarán por escrito a la Procuraduría si la aceptan. En caso de aceptar la Recomendación, dentro del término de treinta días hábiles siguientes a dicha aceptación, las autoridades proporcionarán las pruebas que acrediten su cumplimiento.

Previa evaluación y autorización por parte del Procurador, dicho plazo podrá ser ampliado por igual término cuando así lo soliciten las autoridades involucradas, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior.

Cuando las autoridades acepten la Recomendación la Procuraduría dará a dicha aceptación la misma publicidad que a aquélla. Igual procederá cuando se acredite por las autoridades el cumplimiento de las medidas correctivas.

CAPITULO SEXTO

DE LA EMISION DE OPINION TECNICA A PETICION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Artículo 80. La facultad de la Procuraduría para emitir opinión sobre la interpretación de las disposiciones fiscales y aduaneras procederá únicamente a solicitud expresa del SAT, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5, fracción XII, de la Ley.

Artículo 81. Las solicitudes de opinión deberán ser formuladas por el Jefe del SAT o por las Administraciones Generales que autorice.

Artículo 82. El procedimiento para la emisión de la opinión se sujetará a lo siguiente:

I. La solicitud de opinión se entenderá recibida el mismo día en que hubiera sido presentada en la oficina del Titular de la Procuraduría o en la oficina de la Subprocuraduría de Vinculación Institucional y Análisis Normativo;

II. El asunto se remitirá a la Dirección General competente para su atención, a más tardar el día siguiente al de su recepción. El servidor público a quien le corresponda el turno del asunto deberá analizar y calificar su procedencia, así como cualquier otro elemento que corresponda y estime necesario, verificando entre otros aspectos, lo siguiente:

a) Que no hubiera sido materia de una solicitud de opinión anterior;

b) Que la disposición sobre la que verse la solicitud no hubiera sido declarada inconstitucional; y,

c) Que la disposición sobre la que verse la solicitud no se hubiera reformado, adicionado, derogado o abrogado la ley que la contenga.

III. En caso de que la Procuraduría requiera mayores elementos para poder emitir la opinión solicitada, deberá requerir la información y documentación que considere necesaria a los particulares y autoridades que correspondan. En caso de no presentarse la información y documentación requerida al SAT, no se emitirá la opinión solicitada; y,

IV. Se emitirá un dictamen con las conclusiones del tema propuesto apoyándose en la documentación e información. La conclusión que se emita deberá agotar en su totalidad los puntos plasmados en la solicitud, debiendo ser congruente con lo solicitado.

Artículo 83. La opinión se hará del conocimiento del SAT mediante notificación en el domicilio designado para tal efecto.

La Procuraduría hará pública la opinión que haya emitido.

CAPITULO SEPTIMO

DE LAS REUNIONES CON LAS AUTORIDADES FISCALES

Artículo 84. La Procuraduría deberá convocar y realizar reuniones periódicas y extraordinarias con autoridades fiscales federales, a las que acudirán además los interlocutores previstos en la fracción XIV, del artículo 5 de la Ley.

Artículo 85. El objeto de dichas reuniones será la interlocución permanente y de alto nivel entre los participantes, a efecto de mejorar y fortalecer las relaciones entre autoridades y contribuyentes. Asimismo, se buscará reconocer e identificar los principales problemas de éstos y buscar la generación de propuestas para solucionar los mismos.

Artículo 86. Para la celebración de las reuniones, se deberá formular la convocatoria respectiva, la que contendrá lo siguiente:

I. Nombre y cargo de las autoridades fiscales federales a las que se convoquen;

II. Nombre del colegio, sindicato, cámara, confederación o agrupación a la que se convoque;

III. Lugar, fecha y hora de celebración de la reunión;

IV. Nombre y cargo de los funcionarios de la Procuraduría que participarán;

V. Orden del día; y,

VI. Compendio de los temas a tratar.

Artículo 87. La multa a que se refiere el artículo 28, fracción II, de la Ley, se impondrá a todas aquellas autoridades fiscales federales, que habiendo sido debidamente notificadas de la convocatoria a la reunión correspondiente, no acudan a la misma, a menos que con 24 horas de anticipación hayan comunicado a la Procuraduría mediante oficio la causa justificada que les impide asistir, en cuyo caso será obligatorio que en el propio oficio designen al funcionario que los representará, el cual tendrá el carácter de Delegado de la autoridad ausente.

Artículo 88. Las reuniones periódicas se celebrarán con el SAT o con los organismos fiscales autónomos o cualquier otra autoridad fiscal federal cada tres meses para completar cuatro en un año de calendario. El calendario respectivo se notificará personalmente a los titulares de los órganos, así como a los responsables de sus áreas jurídicas.

La notificación a que se refiere el párrafo que antecede se efectuará en el mes de diciembre inmediato anterior al año cuyo calendario de reuniones periódicas se notifique.

Artículo 89. El envío de la convocatoria a los representantes de contribuyentes respecto de los cuales la Procuraduría estime necesaria su comparecencia en las reuniones periódicas, se hará mediante invitación formulada por correo electrónico a los representantes acreditados ante la Procuraduría, la que se publicará en la página electrónica oficial.

Independientemente de la notificación a que se refiere el párrafo anterior, la Procuraduría girará el oficio correspondiente a los mencionados representantes.

Artículo 90. Las reuniones periódicas tendrán por objeto fundamental detectar los puntos o temas de desacuerdo entre las autoridades fiscales federales y los contribuyentes organizados, por lo que de tales reuniones podrán surgir las sugerencias, acuerdos, compromisos, recomendaciones, etc., correspondientes.

Sin embargo, tratándose de Recomendaciones deberá seguirse previamente, en todo caso, el procedimiento previsto en el Capítulo Quinto de este Título en lo que le sea aplicable.

Para el orden del día de las reuniones periódicas, tanto las autoridades fiscales federales como los contribuyentes a través de sus agrupaciones y representantes podrán presentar propuestas de temas específicos a tratar, lo que deberán hacer con la oportunidad debida.

De igual forma la Procuraduría podrá plantear los temas que considere relevantes para cumplir con su función fundamental de defensa y promoción de los derechos de los contribuyentes.

De cada reunión, se levantará la minuta correspondiente, en la que se asentarán de manera circunstanciada tanto los asistentes a la reunión como los compromisos adquiridos o bien los temas en los que persisten los desacuerdos.

Artículo 91. Las organizaciones de contribuyentes, a través de sus representantes, podrán solicitar su registro ante la Procuraduría, para el efecto a que se refiere la fracción XIV, del artículo 5 de la Ley.

Artículo 92. La Unidad Administrativa competente de la Oficina Central o de las Delegaciones recibirán las solicitudes de registro de los representantes de contribuyentes, debiendo verificar que contengan los siguientes datos:

I. Nombre o denominación del colegio, grupo, sindicato, cámara o confederación que solicita su registro, así como la mención expresa del tipo de contribuyentes a los que representa o en cuyo nombre o intereses comparece;

II. Domicilio para recibir notificaciones;

III. Nombre y carácter de los representantes que se encuentren acreditados para asistir a las reuniones, quienes deberán ser los titulares de la organización o cualquier otro que tenga conocimientos especializados sobre los temas objeto de las reuniones; y,

IV. Número telefónico y correo electrónico.

Artículo 93. De igual forma se revisará que se haya acompañado a la solicitud de registro, copia simple de los siguientes documentos:

I. Acta constitutiva de la organización empresarial o profesional que comparece;

II. Copia del nombramiento como titular de la organización o documento con el que acredite tal carácter; y,

III. Designación de los autorizados que podrán comparecer a las reuniones en su representación, así como la indicación expresa de que cumplen con el requisito previsto en la fracción III del artículo anterior.

Artículo 94. La Procuraduría podrá también convocar a reuniones extraordinarias. Estas se regirán por los mismos lineamientos de las periódicas en lo que les sean aplicables.

Dichas reuniones serán convocadas cuando la Procuraduría, de oficio o a petición de parte, advierta casos graves o urgentes que estén afectando a un sector, tipo o grupo de contribuyentes; o bien a la generalidad de ellos.

Tanto las convocatorias para las reuniones extraordinarias, como para las periódicas, se publicarán en la página electrónica oficial.

Artículo 95. Los titulares de las Delegaciones procederán en iguales términos para la convocatoria y desahogo de reuniones periódicas y extraordinarias en las regiones que territorialmente les correspondan.

CAPITULO OCTAVO

DE LA FACULTAD DE PROPONER ANTE LA COMISION DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO DE LA CAMARA DE DIPUTADOS MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES FISCALES

Artículo 96. Es facultad de la Procuraduría elaborar y presentar ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados, propuestas de modificación a las disposiciones fiscales. Dichas propuestas derivarán de los análisis, investigaciones, recomendaciones y estudios que la Procuraduría realice en el ejercicio de sus funciones sustantivas.

Artículo 97. La Procuraduría en su interlocución con las organizaciones empresariales, los colegios profesionales, los grupos de contribuyentes organizados o con el sector académico, podrá escuchar y recabar las propuestas de modificación a las disposiciones fiscales que éstos presenten, o bien, detectar a través de la identificación de los problemas sistémicos que ocasionen perjuicio a los contribuyentes, las disposiciones legales cuya modificación corresponda.

Artículo 98. Para ejercer la facultad a que se refiere este Capítulo la Procuraduría deberá elaborar un estudio en el que se contengan:

I. Los antecedentes, incluyendo los legislativos y, en su caso, los precedentes relevantes al tema sustentados por los órganos jurisdiccionales;

II. Situación actual que genera la existencia o aplicación de la disposición o disposiciones legales que se pretendan modificar, haciendo especial mención de la forma y términos en que las mismas originan perjuicios a los contribuyentes o bien vulneran sus derechos;

III. Análisis Jurídico e interpretativo de la disposición o disposiciones legales a modificar;

IV. Propuesta del nuevo texto de las disposiciones legales cuya modificación se propone y, cuando proceda, propuesta de modificaciones a las disposiciones correlacionadas; y,

V. Resultados que se persiguen con las modificaciones propuestas.

Concluido el documento que contenga la propuesta, será firmado por el titular de la Procuraduría y acompañado de toda la evidencia documental que se estime necesaria para apoyarla.

Artículo 99. La propuesta será presentada en la oficina del presidente de la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados, con copia para todos y cada uno de los diputados integrantes de la propia Comisión. Se recabará el acuse correspondiente.

Será responsabilidad del titular de la Procuraduría efectuar todas las gestiones que resulten necesarias para que la Comisión de Hacienda y Crédito Público evalúe la propuesta y, en su caso, disponga su presentación en términos del artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La propuesta deberá ser publicada en la página electrónica oficial de la Procuraduría.

CAPITULO NOVENO

DE LAS SANCIONES

Artículo 100. La Procuraduría impondrá a las autoridades fiscales las sanciones que prevé su Ley Orgánica. La imposición de las mismas corresponderá a los funcionarios facultados para ello, en términos del Estatuto.

Artículo 101. Los funcionarios públicos de la Procuraduría que resulten competentes para imponer las sanciones a que se refiere el artículo 28 de la Ley se atendrán a lo siguiente:

I. En el supuesto de la fracción I del citado artículo, impondrán el monto mínimo de la sanción en todos los casos, a menos que se trate de autoridades reincidentes. También se considerará agravante que motivará el monto máximo de la sanción, el que las autoridades al rendir sus informes, se conduzcan con falsedad u omitan información relevante al caso; y,

II. En el supuesto de la fracción II, la sanción sólo podrá ser impuesta por el titular de la Procuraduría o los Delegados en el ámbito de su competencia. Se impondrá el mínimo de la sanción, cuando la autoridad omisa en asistir a una reunión convocada por la Procuraduría, no justifique su inasistencia con la anticipación que se requiere en el Capítulo correspondiente de los presentes Lineamientos, pero presente posteriormente por escrito la causa justificada que motivó su inasistencia. Procederá el máximo de la sanción cuando se trate de autoridades remisas o reincidentes.

Artículo 102. También se observarán las siguientes reglas:

I. La resolución que determine la sanción se emitirá dentro de los tres días siguientes a la comisión de la infracción correspondiente, y será debidamente notificada al funcionario sancionado; y,

II. Las multas deberán ser remitidas para su cobro hasta el momento en que se encuentren firmes. Se deberá remitir a las autoridades exactoras la información que precise el nombre y domicilio del funcionario sancionado, anexando copia certificada de la resolución así, como en su caso, cualquier otra constancia que se estime necesaria para su cobro.

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO.- Los presentes lineamientos entrarán en vigor a partir del primero de septiembre del año en curso y serán publicados en el Diario Oficial de la Federación. Igualmente se publicarán en la página electrónica oficial.

ARTICULO SEGUNDO.- En todas las situaciones no previstas en estos lineamientos, el titular de la Procuraduría, proveerá lo que resulte conducente para cumplir con el objeto de los mismos señalado en su artículo 1.

México, D.F., a 1 de agosto de 2011.- La Procuradora de la Defensa del Contribuyente, **Diana Rosalía Bernal Ladrón de Guevara**.- Rúbrica.

(R.- 331513)