

# Programa de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción

Tema: **Participación Ciudadana**

Acción gubernamental: **“Devolución de impuestos”**

2009.

La **Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción (CITCC)** emitió la guía del tema con las instrucciones para: *a) identificar a los actores sociales, b) conformar grupo de trabajo, c) definir acción gubernamental y, d) realizar un ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.*

a) Los *actores sociales* seleccionados por tener una mayor interacción con el SAT, estar al corriente en las disposiciones legales que les aplican y otros requisitos establecidos por la CITCC, son los Síndicos<sup>(1)</sup> de:

- Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (Concamin)
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)

b) El *grupo de trabajo* para el desarrollo del programa se integró por:

- Las Administraciones Generales de Auditoría Fiscal Federal (AGAFF), Grandes Contribuyentes (AGGC), Servicios al Contribuyente (AGSC) y Evaluación (AGE)
- El Órgano Interno de Control en el SAT
- El consultor del sector hacienda de la CITCC

c) La *acción gubernamental* seleccionada: Devolución de impuestos se definió de acuerdo a:

- Alta cantidad de usuarios o beneficiarios y solicitudes de información frecuentes
- Claro interés por parte de grupos de la sociedad

d) Para el *ejercicio de rendición de cuentas* se han realizado las actividades siguientes:

- El 30 de junio de 2008 se celebró la primera reunión con los actores sociales sobre la participación ciudadana y la rendición de cuentas y, el 16 de julio de 2008 se seleccionó, de las propuestas de los actores sociales, la acción gubernamental “Devolución de impuestos”.
- El 26 de noviembre de 2008 en la ‘primera sesión de rendición de cuentas’, el grupo de trabajo entregó a los actores sociales el documento de información básica, respecto a la devolución de impuestos.
- Durante 2009, los actores sociales entregaron al SAT un documento de observaciones y recomendaciones, del cual las áreas responsables prepararon las respuestas y comentarios que se presentan a continuación.

## **ACTORES SOCIALES**

C.P. Javier Samperio Castillo, Coordinador Nacional de Síndicos en representación de la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (Concamin)

C.P. Pedro Higuera Velázquez, Coordinador Nacional de Síndicos en representación de la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)

C.P. Ricardo González-Lugo López, Coordinador Nacional de Síndicos en representación del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)

## **ACCIÓN GUBERNAMENTAL**

Devolución de impuestos.

## **NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE**

Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

## **DESCRIPCIÓN DE ASPECTOS METODOLÓGICOS**

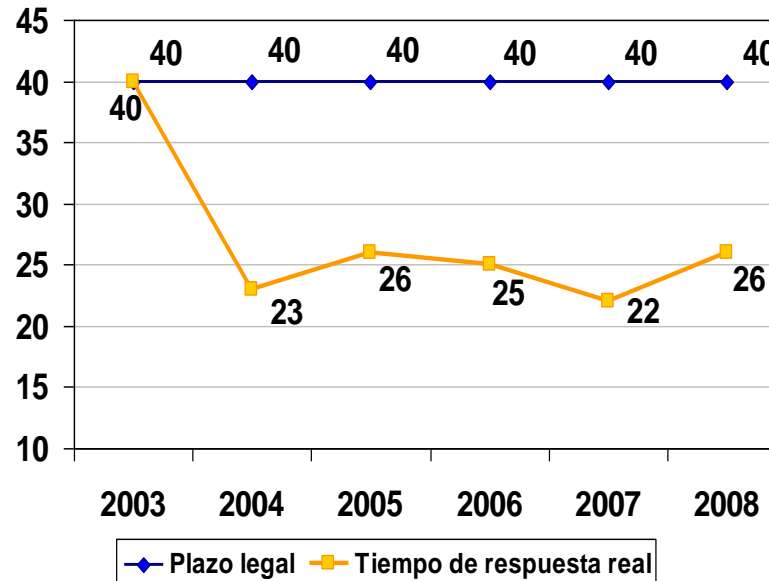
Se consultó con cada uno de los Síndicos que integran las agrupaciones arriba señaladas, los cuales a su vez se retroalimentaron de los comentarios de los contribuyentes, a nivel nacional.

Observaciones presentadas por los actores sociales a la acción gubernamental **devolución de impuestos**:

Se señaló que en algunos casos la devolución de impuestos NO se recibe en los plazos establecidos, por las siguientes causas:

R<sup>(2)</sup>. El tiempo promedio de respuesta a trámites de devoluciones ha disminuido de forma considerable en los últimos años, en esta gráfica podemos ver su comportamiento de 2003 a 2008.

Tiempo promedio de resolución de trámites de devoluciones



Hay casos específicos en los que es necesario requerir información adicional para comprobar la procedencia de los saldos y esto puede aumentar el tiempo de respuesta de esos trámites. Esta es una acción necesaria para evitar el acreditamiento de saldos no procedentes.

Además, el SAT implementará próximamente un sistema de devoluciones por Internet y el esquema de modelos de riesgo que permitirán al contribuyente presentar sus solicitudes de devolución vía Internet. Esta aplicación realizará, en línea, las validaciones y determinará en alrededor de cinco minutos si una devolución es susceptible o no de ser autorizada (en virtud de que existan indicios de que se trate de un trámite improcedente), en los casos que proceda se programará su pago.

**Con este sistema, el contribuyente obtendrá los siguientes beneficios:**

- ◆ Se simplifica el trámite de devolución.
- ◆ No tiene que acudir a las oficinas del SAT a presentar su solicitud.
- ◆ Puede solicitar su devolución desde cualquier lugar, a la hora y el día que desee.
- ◆ Obtendrá una respuesta más oportuna.
- ◆ Cometerá menos errores en el llenado de su solicitud.

- a) **La autoridad solicita documentación comprobatoria, misma que fue presentada con la solicitud inicial y nuevamente se presentó a requerimiento de la autoridad, para finalmente NEGAR la devolución por supuestamente no haberla presentado.**

R. Cuando no se presenta la documentación requerida la solicitud se tiene por desistida, en ningún caso se niega.

En caso de irregularidades puede presentar su queja al teléfono al 01 800 335 4867; o en el portal de Internet en la opción de quejas y denuncias.

- b) **Se presentan personas que representan “despachos de contadores” que supuestamente se enteran que se están tramitando devoluciones y ofrecen sus servicios para “agilizarlas” o ayudar a obtenerlas porque están “atoradas”.**

R. En el área de devoluciones se cuenta con una política de trabajo de “Primeras entradas, primeras salidas”, bajo este esquema las devoluciones no pueden ser adelantadas. Si algún despacho se presenta argumentando que puede “agilizar” los trámites es importante que tal hecho se denuncie ante las autoridades correspondientes al teléfono 01 800 335 4867; o en el portal de Internet en la opción de quejas y denuncias.

- c) **Tratándose de pagos indebidos, se está considerando que son saldos a favor en lugar de pagos indebidos por lo que no se están devolviendo las cantidades debidamente actualizadas desde la fecha en la que se realizó el pago de lo indebido, tal como establece el Código Fiscal de la Federación.**

R. Existe un criterio que define qué es un pago de lo indebido y qué es un saldo a favor. Se le reiterará su estricta observancia al personal que dictamina las devoluciones.

**d) Se solicita presentar fotografías cuando se adquieren inmuebles o equipos con valores elevados que generan IVA acreditable por cantidades considerables.**

R. Este requerimiento sólo se hace en casos muy particulares y es necesario para verificar la veracidad de las operaciones.

**e) En las devoluciones de IVA, para comprobar los pagos se solicitan estados de cuenta bancarios y posteriormente también copias de los cheques (las cuales no todos los contribuyentes acostumbran sacar y conservar, por lo que tardan más al tener que solicitarlas a las instituciones bancarias).**

R. Este requerimiento sólo se hace en casos muy particulares, principalmente cuando se trata de devoluciones catalogadas como de riesgo, y es necesario para verificar la veracidad de las operaciones y la procedencia de los acreditamientos.

**f) En muchas Administraciones los dictaminadores todavía no aceptan que existen otras formas de extinción de obligaciones distintas del pago, esto cuando la operación no es pagada con cheque, por lo que retrasan e incluso niegan las devoluciones de IVA porque no están seguros de su procedencia.**

R. Se requiere revisar los casos particulares para tomar las medidas necesarias.

**g) El programa de devoluciones convencionales de IVA (en discos magnéticos) está desactualizado pues éstos ya no serían necesarios al estarse presentando la DIOT<sup>(3)</sup> en forma mensual.**

R. En la actualidad se cometen muchos errores en el llenado de la DIOT, lo que no hace posible utilizar, para efectos de la devolución, esta información. De hacerlo se generarían más rechazos. Ya se está trabajando en un esquema de comunicación para que el contribuyente sepa que la DIOT sustituirá a los discos.

**h) Desafortunadamente los formatos de pago de impuesto, no están diseñados correctamente, ya que reconocen los acreditamientos de impuestos que pueden hacer los contribuyentes después de aplicar los pagos provisionales realizados (debiendo por disposición de ley hacer primero la aplicación de los acreditamientos y después la de los pagos provisionales) por lo que se niegan o en el mejor de los casos se retrasan solicitudes de devolución totalmente válidas.**

R. Es necesario que se precise a qué formatos se refieren para, en su caso analizar internamente la modificación de su diseño.



- a)** Devolución en un lapso más corto a contribuyentes cumplidos. Muchos de los contribuyentes que solicitan devoluciones de IVA lo realizan de manera constante y son empresas establecidas a las que la autoridad tiene plenamente identificadas (incluso les han realizado auditorias o les han verificado la procedencia de sus saldos a favor).
- b)** Existen contribuyentes en los que se puede tener cierto nivel de confianza para autorizar sus devoluciones y para ello se pueden identificar en los contribuyentes diversos elementos que lleven a la Autoridad a tener mayor seguridad sobre aquéllos a los que se les devuelven saldos a favor; tales elementos pueden ser:
1. Tiempo en que lleva establecido en el domicilio fiscal el contribuyente
  2. Si es un contribuyente dictaminado
  3. Resultados de las revisiones fiscales que, en su caso, se le hubieran practicado
  4. Nivel de cumplimiento en sus obligaciones, en caso de que en autorizaciones anteriores se le hubiera requerido al contribuyente información adicional si se cumplió con su entrega en tiempo y forma

Se recomienda valorar el nivel de cumplimiento de estos contribuyentes en los que se pueda tener cierto nivel de confianza, para facilitarles la obtención de las devoluciones a su favor.

- c)** Apoyarse en herramientas como la DIOT, declaratoria del CPR<sup>(4)</sup> (siempre que también se tenga un adecuado nivel de confianza en el CPR).

- d) Evitar escudarse en el diseño de los formatos para negar devoluciones que sí procedan.
- e) Por el contrario se podrían otorgar las devoluciones en plazos más largos a contribuyentes incumplidos, así como a aquéllos que no cumplan con los estándares señalados anteriormente.
- f) Reducir la documentación soporte que solicitan al contribuyente.
- g) Modificar el contenido de los formatos donde solicitan información, para hacer más ágil su llenado; es decir, que contenga los requisitos más importantes.
- h) Que la terminología usada en los formatos de declaración sea más clara para que la pueda entender cualquier persona que desee presentarla por sí misma, ya que en la mayoría de los casos tienen que acudir a profesionales y no siempre se cuenta con los recursos para cubrir sus honorarios.

**R.** Actualmente se están construyendo modelos de riesgo que nos permitirán, considerando algunas de las variables propuestas, y otras más, determinar el grado de confiabilidad del solicitante, para, en su caso, resolver con mayor oportunidad y no requerir información de manera excesiva.

Además, el SAT implementará próximamente un sistema de devoluciones por Internet y el esquema de modelos de riesgo que permitirán al contribuyente presentar sus solicitudes de devolución vía Internet. Esta aplicación realizará, en línea, las validaciones y determinará en alrededor de cinco minutos si una devolución es susceptible o no de ser autorizada (en virtud de que existan indicios de que se trate de un trámite improcedente), en los casos que proceda se programará su pago.

**Con este sistema, el contribuyente obtendrá los siguientes beneficios:**

- ◆ Se simplifica el trámite de devolución.
- ◆ No tiene que acudir a las oficinas del SAT a presentar su solicitud.
- ◆ Puede solicitar su devolución desde cualquier lugar, a la hora y el día que desee.
- ◆ Obtendrá una respuesta más oportuna.
- ◆ Cometerá menos errores en el llenado de su solicitud.