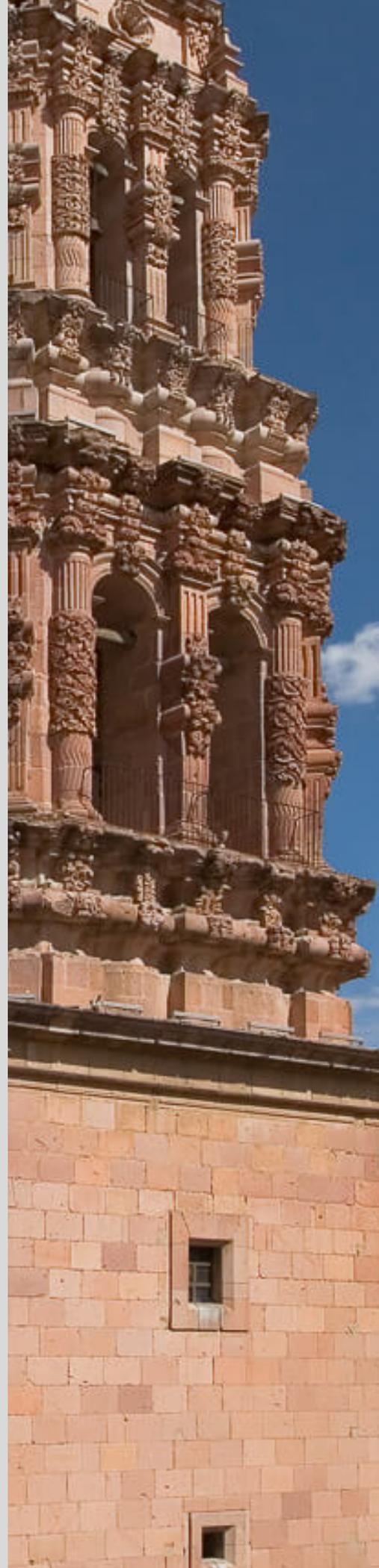




20
20

PLAN DE TRABAJO

Comisión Estatal de
la Defensa del
Contribuyente





COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL
CONTRIBUYENTE
Trabajemos Unidos

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

MISIÓN, VISIÓN y VALORES

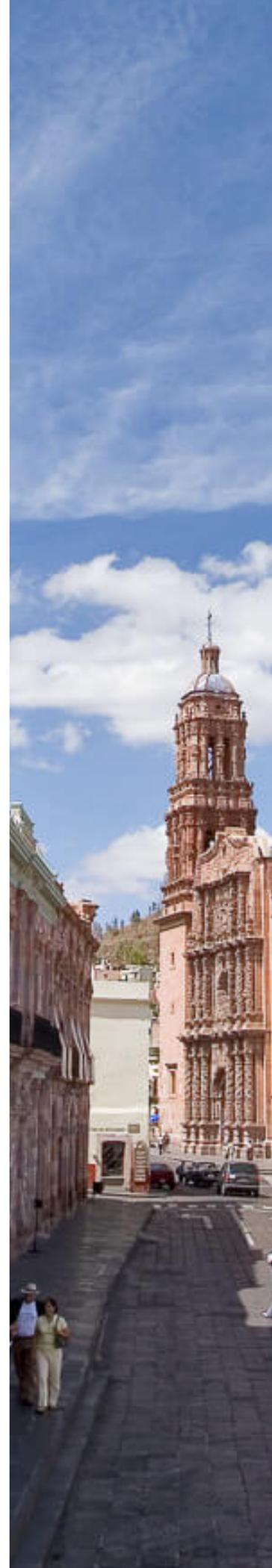
MARCO NORMATIVO

ALINEACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS GENERALES

ANEXOS



PRESENTACIÓN

El acceso a la justicia fiscal es un derecho fundamental que toda persona debe de tener garantizado en un Estado de derecho. En ese orden de ideas, el contribuyente tiene derecho al ejercicio y defensa de sus derechos, a través de los medios que el Estado proporciona, debiendo contar con mecanismos alternativos y también jurisdiccionales para hacer valer estos derechos.

A un año de su creación, la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente se encuentra en un proceso de consolidación como interlocutor permanente entre las autoridades fiscales y los contribuyentes,

El 2019, como primer año de operaciones de la CEDECON, nos ha dado la pauta en primera instancia, para identificar las problemáticas recurrentes en el Estado en torno al pago de impuestos ya sean Estatales o Municipales, asimismo, identificar a las autoridades fiscales del Estado y Municipios que al carecer de una legislación y procesos adecuados vulneran los derechos de los contribuyentes al emitir sus actos.

Ello, ha traído como consecuencia que el contribuyente busque alternativas a efecto de proteger y defender sus derechos.

Este primer año de operación nos ha servido como experiencia pero también nos ha clarificado en muchos temas.

Resultado de ello, en este Plan de Trabajo para el ejercicio 2020 estamos conscientes de que debemos de hacer un esfuerzo adicional por llevar los servicios de la Comisión a los Municipios del Estado que es donde se ha concentrado la gran mayoría de asuntos que hemos atendido.

Pese a las limitaciones presupuestales que se han establecido para el ejercicio 2020, no podemos bajar la guardia, debemos de continuar brindando el mejor servicio posible y además establecer metas reales y alcanzables junto con una campaña agresiva de promoción de servicios en un marco de transparencia, racionalización y eficientización, de los recursos.





MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN.

Velar por el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal, a través de la prestación de servicios gratuitos de asesoría, consulta, representación y defensa, así como la atención de quejas y reclamaciones con el objetivo de otorgar seguridad, certidumbre y garantía dentro de los procedimientos en materia tributaria en el ámbito local y municipal.

VISIÓN.

Ser una institución profesional y de excelencia con autonomía técnica funcional y de gestión que genere una nueva cultura contributiva como parte del fortalecimiento de un nuevo acuerdo fiscal entre autoridades y gobernados; que privilegie el fortalecimiento de los derechos de carácter fiscal para la satisfacción del interés público.

VALORES.

HONESTIDAD
RESPONSABILIDAD
LEALTAD
TRANSPARENCIA
JUSTICIA



MARCO NORMATIVO

DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación. 05-II-1917 y sus reformas.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 09-I-1918 y sus reformas.

LEYES

Ley de Amparo. Diario Oficial de la Federación. 10-I-1936 y sus reformas.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Zacatecas y Sus Municipios. Periódico Oficial del Gobierno del Estado 04-07-2019

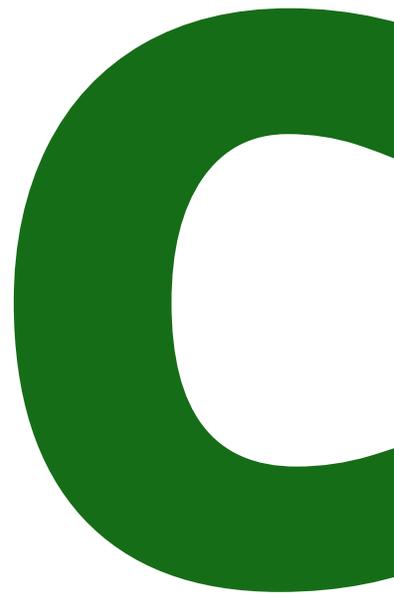
Ley de Catastro del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 07-01- 1988 y sus reformas.

Ley de Coordinación Fiscal. Diario Oficial de la Federación. 27-XII-1978 y sus reformas.

Ley de Coordinación y Colaboración Financiera para el Estado de Zacatecas y Sus Municipios. Periódico Oficial del Gobierno del Estado 01-01-2017 y sus reformas.

Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Zacatecas y Sus Municipios. Periódico Oficial del Gobierno del Estado 01-01-2017 y sus reformas.

Ley de Fiscalización Superior del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 30-03-2000 y sus reformas



Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas para el Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 17-07-2017 y sus reformas.

Ley de Hacienda del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 01-01-2017 y sus reformas.

Ley de Hacienda Municipal del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 01-01-1985 y sus reformas.

Ley de Justicia Administrativa del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 19-07-2017 y sus reformas.

Ley Orgánica del Municipio del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 04-12-2016 y sus reformas.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 01-01-2017 y sus reformas.

Ley de Procedimiento Administrativo del Estado y Municipios de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 03-01-2011 y sus reformas.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 6-II-2013 y sus reformas.

Ley de Servicio Profesional de Carrera del Estado y Municipios de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 4-VIII-2004 y sus reformas.

Ley Sobre Bebidas Alcohólicas Para el Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 29-IX-2007 y sus reformas.

Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 14-09-1996 y sus reformas.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 03-06-2016 y sus reformas.

Ley de las Entidades Públicas Paraestatales. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 7-I-1989 y sus reformas.

Ley de los Derechos y Defensa del Contribuyente del Estado de Zacatecas y sus Municipios. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 01-01-2018

CÓDIGOS

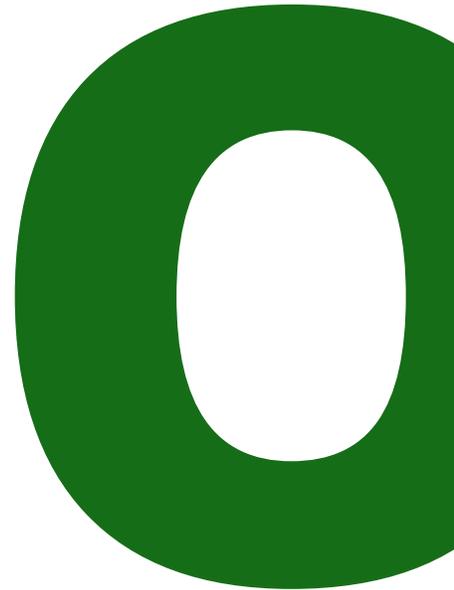
Código Fiscal de la Federación. Diario Oficial de la Federación 31-XII-1981 y sus reformas.

Código Fiscal del Estado de Zacatecas y Sus Municipios. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 01-01-2017 y sus reformas.

REGLAMENTACIÓN INTERNA

Estatuto Orgánico de la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 05-12-2018

Lineamientos de Operación de la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente. Periódico Oficial del Gobierno del Estado. 05-12-2018





ALINEACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

Eje Estratégico 1. Gobierno Abierto y de Resultados.

La configuración de problemas públicos dado el actual Dinamismo social, ha rebasado de manera significativa la capacidad de los gobiernos, dificultando de facto su intervención en la búsqueda de soluciones. En ello, el concepto de gobernanza cobra relevancia y sentido, al identificar la construcción social de los problemas, la diferencia de percepción de cada actor social y el impacto heterogéneo que tiene en los ciudadanos, aunado al entendimiento de que, para configurar esquemas de solución factibles, el gobierno toma el rol ya no de un proveedor de soluciones, sino de agente estratégico para promover la colaboración efectiva de todos los actores sociales, incluido él mismo.

A través de la configuración de un Gobierno Abierto y de Resultados, buscamos establecer un nuevo modelo de gobernanza que transforme la relación entre sociedad y gobierno para fortalecer la democracia; un modelo que adopte la cultura de la participación ciudadana, el ejercicio de la transparencia y la rendición de cuentas, a través de la colaboración de todos los sectores sociales, en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos.

Un gobierno que genere cambios trascendentales para la promoción del desarrollo humano, que permitan el involucramiento de la sociedad civil, academia, empresarios, expertos y funcionarios públicos, en un ambiente de cooperación y colaboración bajo el compromiso de optimizar esfuerzos y recursos para generar soluciones que modifiquen de manera positiva, la calidad de vida de los zacatecanos.

Adoptamos entonces los principios fundamentales de la gobernanza: cooperación, complementariedad y corresponsabilidad de los actores públicos, privados y la sociedad civil, como condición indispensable para promover el desarrollo.

Asumimos el compromiso del trabajo colaborativo entre los tres poderes del Estado para garantizar el ejercicio democrático y dar certeza jurídica a la acción gubernamental.

Objetivo General:

Construir un Gobierno Abierto y de Resultados basado en los principios de honestidad, cooperación, complementariedad y corresponsabilidad con los actores públicos, privados y sociedad civil, para fortalecer el esquema de gobernanza, como un modelo de promoción del desarrollo de las y los zacatecanos.

1.1 Democracia y participación ciudadana

Objetivo Específico: Fortalecer la Gobernanza en el Estado de Zacatecas, a través de la construcción de ciudadanía para el involucramiento pleno de la sociedad civil de manera individual y colectiva, la colaboración estrecha con los poderes del Estado y órdenes de gobierno, y el fomento a la certeza jurídica como mecanismo para legitimar la acción gubernamental.

1.1.4 Fomentar la legalidad y certeza jurídica en la acción gubernamental

- Diseñar un marco jurídico que dé plena certeza a la cultura de la legalidad
- Fomentar en la sociedad la cultura de legalidad





OBJETIVOS DEL PLAN DE TRABAJO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Ante la necesidad de la población de contar con una institución que proteja y defienda los derechos de las personas que tienen el carácter de contribuyentes, mediante el Decreto # 106 que emitió la Legislatura del Estado de Zacatecas se le da vida a la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente.

A lo largo de este proceso, se ha realizado la definición de temas prioritarios dentro de la agenda de la Comisión, uno de ellos fue la protección de los derechos de los contribuyentes.

Este y otros temas dentro de la agenda de la Comisión no tienen una caducidad específica y seguirán vigentes mientras la institución se encuentre en un proceso de identificación por parte de la sociedad y de consolidación en cuanto a sus procesos.

Del mismo modo, se ha planteado la necesidad de revisar a profundidad los procesos de operación de las instituciones gubernamentales que tienen carácter fiscalizador respecto a los contribuyentes. La premisa básica ha sido brindar certidumbre jurídica que la ciudadanía requiere.

El plan se estructura a partir de cinco objetivos estratégicos dentro de los ámbitos específicos de la Comisión.

Basados en el análisis de distintos instrumentos de carácter jurídico y programático que dan rumbo al compromiso que asumió el Gobernador del Estado como titular del poder ejecutivo en cuanto a brindar a la población en general un “Gobierno Abierto y de Resultados” y del cual se desprende el compromiso de la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente respecto a garantizar el respeto de los derechos de las personas contribuyentes en el Estado de Zacatecas.

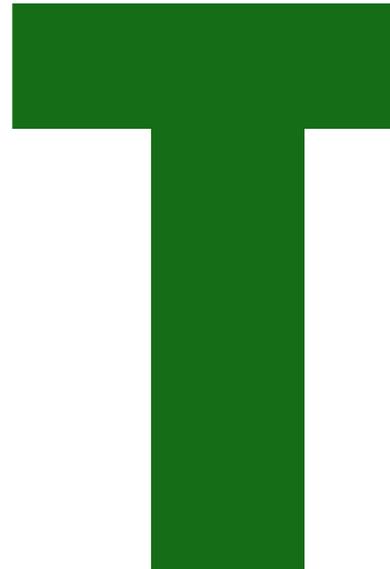
1.- BRINDAR CERTEZA JURÍDICA A LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES DEL ESTADO DE ZACATECAS.

2.- PROMOVER UNA NUEVA CULTURA CONTRIBUTIVA EN EL ESTADO.

3.- SALVAGUARDAR LOS DERECHOS DE HOMBRES Y MUJERES QUE TENGAN EL CARÁCTER DE CONTRIBUYENTES EN EL ESTADO DE ZACATECAS.

4.- FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN E INVOLUCRAMIENTO DE LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES EN LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

5.- APROVECHAR LAS PRÁCTICAS Y CASOS DE ÉXITO PARA LA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMISIÓN.



1.- BRINDAR CERTEZA JURÍDICA A LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES DEL ESTADO DE ZACATECAS.

OBJETIVOS GENERALES.

1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito estatal y municipal.

Justificación.

La Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente se creó con el objetivo de proteger los derechos de los pagadores de los contribuyentes del Estado de Zacatecas, particularmente para que existiese un interlocutor entre estos y la Autoridad Fiscal a efecto de que no se encuentre en estado de indefensión ante los actos de las autoridades en materia tributaria. Bajo esa premisa la CEDECON velará por salvaguardar los derechos de las personas contribuyentes en el Estado de Zacatecas.

Objetivos Específicos.

- 1.1.1. Brindar asesoría y orientación a contribuyentes.
- 1.1.2. Prestar servicios de representación legal y defensa a contribuyentes.
- 1.1.3. Tramitar e investigar quejas de contribuyentes por actos de autoridades fiscales por presuntas violaciones a sus derechos.
- 1.1.4. Atender las solicitudes de consulta que presenten los contribuyentes.

1.1.5 Brindar sustento jurídico a los actos de la Comisión.

1.1.6 Elaborar manuales para la prestación de servicios.

1.1.7 Elaborar manuales para la tramitación de acuerdos conclusivos y anticipados de pago.

1.1.8 Elaborar y analizar en su caso, proyectos de convenios y contratos en los que la Comisión sea parte.

1.1.9 Emitir normas de funcionamiento de las delegaciones regionales y determinar la regionalización del territorio del estado para la adecuada prestación de servicios.

OBJETIVOS GENERALES

1.2 Promover la solución anticipada de diferendos entre autoridades y contribuyentes mediante la adopción de medios alternativos de solución de controversias.

Justificación.

Como parte de la salvaguarda de los derechos de los Contribuyentes en el Estado de Zacatecas, la Comisión estará facultada para promover y gestionar cualquier medio alternativo que este a su alcance para solucionar controversias en materia tributaria entre las Autoridades Fiscales y los Contribuyentes.

Objetivos Específicos.

1.2.1 Tramitar y sustanciar los procedimientos para la adopción de acuerdos conclusivos.

1.2.2 Tramitar y sustanciar los procedimientos de acuerdos anticipados de pago.



2.- PROMOVER UNA NUEVA CULTURA CONTRIBUTIVA EN EL ESTADO.

OBJETIVOS GENERALES

2.1. Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades fiscales.

Justificación.

Sin duda, uno de los retos para la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente es la promoción de una nueva cultura contributiva para el Estado, la Comisión debe de incentivar a las y los Zacatecanos a que asuman el compromiso de contribuir con el estado a efecto de recibir de ello mayores beneficios, crecimiento económico y una distribución y carga fiscal mas equitativa y justa.

A través de acciones de promoción y difusión se podrá lograr incluso que aquellos que hoy no pagan impuestos se acerquen a la formalidad.

Objetivos Específicos.

2.1.1 Establecer las estrategias de comunicación social y relaciones públicas con los medios de comunicación.

2.1.2 Elaborar estudios, publicaciones y boletines sobre criterios jurisdiccionales, administrativos y legislativos.

2.1.3 Desarrollar materiales impresos sobre la nueva cultura contributiva.

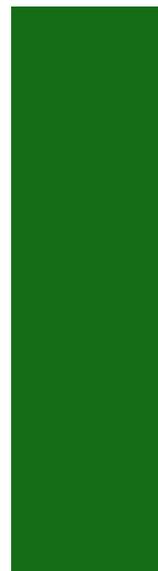
2.1.4 Producir videos y audios para difusión de los servicios que proporciona la Comisión Estatal.

2.1.5 Monitoreo de medios de comunicación y autoridades fiscales que difundan información en materia fiscal.

2.1.6 Coordinar acciones de vinculación institucional con organismos del sector público y privado, instituciones educativas y entidades.

2.1.7 Impartir conferencias sobre derechos de los contribuyentes, obligaciones de las autoridades fiscales y servicios de la Comisión Estatal.

2.1.8 Diseñar y difundir a través de redes sociales twitter, facebook, instagram y el portal de internet de la Comisión los derechos, garantías y servicios de la Comisión.



3.- SALVAGUARDAR LOS DERECHOS DE HOMBRES Y MUJERES QUE TENGAN EL CARÁCTER DE CONTRIBUYENTES EN EL ESTADO DE ZACATECAS.

OBJETIVOS GENERALES

3.1 Fortalecer la interacción y coordinación interinstitucional entre autoridades fiscales y la Comisión, a través de la realización de reuniones periódicas y mediante estudios normativos para analizar temas que mejoren la seguridad jurídica y defensa de los derechos de las personas contribuyentes.

Justificación.

La Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente por su naturaleza, debe mantener una estrecha relación con las dependencias del Gobierno del Estado y sus Municipios, así como con las Cámaras, Colegios de Profesionistas y Asociaciones con el objetivo de buscar e implementar las mejores prácticas en materia tributaria en beneficio de las personas contribuyentes en el Estado.

Objetivos Específicos.

3.1.1 Realizar estudios, investigaciones y diagnósticos de las disposiciones jurídicas y de las iniciativas de modificación a las disposiciones fiscales, Identificar los problemas de carácter sistémico que ocasionen perjuicio a los contribuyentes y emitir las recomendaciones correspondientes.

3.1.2 Convocar y realizar reuniones con autoridades fiscales estatales y municipales, síndicos y grupos organizados de contribuyentes.

3.1.3 Gestionar la vinculación con los Municipios de la Entidad, para el estudio, análisis y difusión de prácticas exitosas en materia de fiscal.

4.- FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN E INVOLUCRAMIENTO DE LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES EN LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

OBJETIVO GENERAL

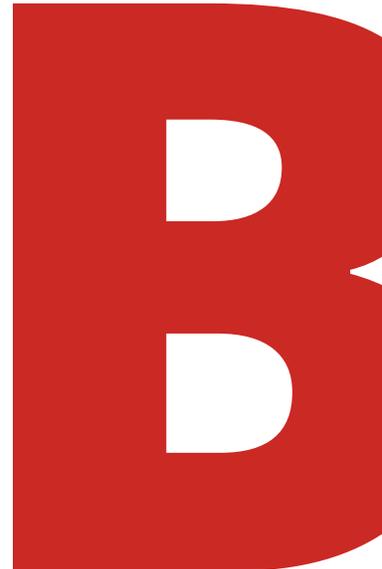
4.1 Garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública generada por la Comisión.

Justificación.

La Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente como sujeto obligado conforme a lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas y la ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Zacatecas, tiene la obligación garantizar el acceso a la información y poner a disposición de la ciudadanía a través de la unidad de transparencia de la Comisión así como a través de los medios electrónicos que estime conveniente la Comisión.

El acceso a la información pública gubernamental surge como una respuesta a la crisis de confianza en los sistemas democráticos y en los gobiernos. Esta herramienta busca renovar la confianza de los ciudadanos en sus autoridades fomentando los principios de transparencia y acceso a la información haciendo partícipes a los ciudadanos a efecto de que puedan estar informados sobre el destino de los recursos, los salarios de los servidores públicos, en general la rendición de cuentas, con el objetivo de orientar las acciones de las dependencias y entidades públicas del estado de Zacatecas hacia el beneficio social.

Todo ello aprovechando las tecnologías de la información y comunicación además de otros medios electrónicos que la comisión estime convenientes.



Objetivos Específicos.

4.1.1 Actualizar la información relativa a las obligaciones de transparencia de la Comisión en la plataforma nacional de transparencia y replicarla en el portal de transparencia institucional.

4.1.2 Atender las solicitudes de acceso a la información.

4.1.3 Elaborar informes sobre las solicitudes, consultas y descargas de información del portal de transparencia.

4.1.4 Tramitar los recursos de revisión que se presenten en contra de actos de la Comisión en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

4.1.5 Administrar el Archivo Institucional de la Comisión.



5.- APROVECHAR LAS PRACTICAS Y CASOS DE ÉXITO PARA LA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMISIÓN.

OBJETIVO GENERAL

5.1 Aprovechamiento de las TIC'S para una gestión institucional de calidad e implementación de soluciones para procedimientos sustantivos y adjetivos de la Comisión.

Justificación.

Hoy en día, no podemos concebir un programa de trabajo sin tener en consideración las Tic'S (Tecnologías de la Información y Comunicación) debido a que las mismas están siendo creadas para facilitar en todo sentido la vida y el desarrollo de la sociedad en general. Las tecnologías de la información resultan ser fundamentales hacia el exterior para simplificar tramitologías, brindar servicios de calidad a la población, facilitar el acceso a información para que a su vez se fortalezca la promoción de una nueva cultura contributiva y hacia el interior; los sistemas de gestión de calidad, la capacitación, formación, profesionalización y desarrollo adecuado de los servidores públicos que integran la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente.

Objetivos Específicos.

5.1.1 Proponer y aplicar políticas, lineamientos, sistemas y procedimientos para el proceso de planeación, ejecución y evaluación de programas institucionales.

5.1.2 Coordinar la actualización del manual de organización así como la elaboración del manual de procedimientos de la Comisión

5.1.3 Establecer y ejecutar medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos, así como impulsar la modernización administrativa.



5.1.4 Eficientar la administración de recursos humanos, materiales y financieros.

5.1.5 Desarrollar e implementar soluciones de tecnología para soportar procedimientos sustantivos y adjetivos de la institución.

5.1.6 Mantener actualizada la página de internet de la Comisión Estatal.

5.1.7 Desarrollar e implementar una plataforma interna de gestión administrativa con publicación de archivos, expedientes, normatividad en formato electrónico e información relevante.

5.1.8 Elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación Anual para el personal de la Comisión.

5.1.9 Desarrollar y ejecutar las acciones del Programa de Seguridad, Protección e Higiene en el Trabajo.

5.1.10 Dar mantenimiento a los bienes informáticos y equipos de telecomunicación.

5.1.11 Ejecutar la distribución y aplicación del presupuesto del de la Comisión Estatal, para el ejercicio fiscal 2020.

5.1.12 Desarrollar el Programa Anual de actividades de la Comisión Estatal.

5.1.13 Integrar el proyecto de presupuesto con base en las Programa anual de actividades de la Comisión Estatal.

5.1.14 Elaborar los informes anuales contables-financieros y de gestión administrativa de la Comisión Estatal.

MATRIZ DE PLAN DE TRABAJO 2020 CEDEC

1.- Obejtivo Estratégico: Brindar certeza jurídica a las personas contribuyentes del Estado de Zacatecas

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ÁREA RESPONSABLE	META PROGRAMADA		INDICADOR
			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	NOMBRE
1. 1. Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito estatal y municipal.	1.1.1. Brindar asesoría y orientación a Contribuyentes.	Dirección Técnica Jurídica y Dirección de Planeación.	Asesoría	N/D	Asesoramiento en materia fiscal
	1.1.2 Prestar servicios de representación legal y defensa a contribuyentes		Expediente	N/D	Servicios de representación legal y defensa
	1.1.3 Tramitar e investigar quejas de contribuyentes por actos de autoridades fiscales por presuntas violaciones a sus derechos		Expediente	N/D	Servicios y tramitación de quejas
	1.1.4 Atender las solicitudes de consulta que presenten los contribuyentes		Asesoría	N/D	Servicios de consulta
	1.1.5 Brindar sustento jurídico a la Comisión		Asesoría	permanente	Asesoramiento a la Dirección General
	1.1.6 Elaborar manuales para la prestación de servicios	Dirección Técnica Jurídica	Documento	1	Manuales de prestación de servicios
	1.1.7 Elaborar manuales para la tramitación de Acuerdos Conclusivos y Anticipados de Pago.		Documento	2	Manuales de tramitación de acuerdos conclusivos y anticipados de pago
	1.1.8 Elaborar y analizar en su caso, proyectos de convenios y contratos en los que la Comisión sea parte.		Documento	N/D	Proyectos de convenios y contratos
	1.1.9 Emitir normas de funcionamiento de las delegaciones regionales y determinar la regionalización del territorio del estado para la adecuada prestación de servicios.		Documento	1	Normas de funcionamiento de las delegaciones
	1.2 Promover la solución anticipada de diferendos entre autoridades y contribuyentes mediante la adopción de medios alternativos de solución de controversias.	1.2.1 Tramitar y sustanciar los procedimientos para la adopción de acuerdos conclusivos.	Dirección Técnica Jurídica	Acuerdos	N/D
1.2.2 Tramitar y sustanciar los procedimientos de acuerdos anticipados de pago.		Acuerdos		N/D	acuerdos anticipados

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal.																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.1 Brindar asesoría a contribuyentes.																																																	
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Recepción de persona solicitante e información de servicios que brinda la Comisión	DTJ / Subdirección / Depto. Quejas / Depto. Asesoría	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
2	Análisis del asunto planteado y recopilación de documentación soporte	DTJ / Subdirección / Depto. Quejas / Depto. Asesoría	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
3	Información al solicitante de los alcances jurídicos del asunto y alternativas de solución	DTJ / Subdirección / Depto. Quejas / Depto. Asesoría	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
4	Remisión cuando proceda al área competente de la Comisión	DTJ / Subdirección / Depto. Quejas / Depto. Asesoría	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal.																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.2 Prestar servicios de representación legal y defensa a contribuyentes																																																	
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
1	Brindar asesoría a la persona contribuyente	DTJ / Depto. Rep. Legal	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
2	Dictaminar la situación y determinar la vía por medio de la cual se prestará el servicio.	DTJ / Depto. Rep. Legal	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
3	Ofrecer alternativas a la persona contribuyente	DTJ / Depto. Rep. Legal	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
4	Patrocinar legalmente durante todas las etapas procesales hasta su conclusión a la persona contribuyente	DTJ / Depto. Rep. Legal	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
5	En caso de una sentencia favorable, generar acuerdo de cierre.	DTJ / Depto. Rep. Legal	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
6	En caso de una sentencia no favorable ofrecer opciones a la persona contribuyente	DTJ / Depto. Rep. Legal	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
7	Generar acuerdo de cierre una vez agotadas las instancias	DTJ / Depto. Rep. Legal	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																
																																																			
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal																																																
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.3 Tramitar e investigar quejas de contribuyentes por actos de autoridades fiscales por presuntas violaciones a sus derechos																																																
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Brindar asesoría a la persona contribuyente	DTJ / Depto. Quejas	P																																																
			R																																																
2	Determinar la situación fiscal de la persona contribuyente	DTJ / Depto. Quejas	P																																																
			R																																																
3	Elaborar Queja en caso de detectar presuntas violaciones a los derechos de la persona contribuyente por parte de la Autoridad Fiscal	DTJ / Depto. Quejas	P																																																
			R																																																
4	Solicitar a la autoridad fiscal responsable rinda un informe	DG / DTJ / Depto. Quejas	P																																																
			R																																																
5	Determinar en su caso, inicio de acciones de investigación	DTJ / Depto. Quejas	P																																																
			R																																																
6	Emitir la recomendación que proceda por las violaciones a sus derechos en agravio de la persona contribuyente	DG / DTJ / Depto. Quejas	P																																																
			R																																																
7	Dar el seguimiento adecuado a la respuesta de la autoridad causante del agravio en cuanto a la recomendación emitida.	DTJ / Depto. Quejas	P																																																
			R																																																

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																
																																																			
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal																																																
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.4 Atender las solicitudes de consulta que presenten los contribuyentes.																																																
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Dar trámite a las solicitudes de consulta presentadas por los contribuyentes	DTJ	P																																																
			R																																																
2	Realizar las investigaciones que sean necesarias, tanto jurídica, como normativa y de derecho comparado para dar solución a la consulta	DTJ	P																																																
			R																																																
3	Presentar al comisionado para su VoBo la respuesta a la consulta hecha por la persona solicitante	DTJ	P																																																
			R																																																
4	Informar a la persona solicitante sobre la necesidad de ampliar el término de la respuesta a la consulta por tratarse de un tema complejo.	DTJ	P																																																
			R																																																
5	Auxiliarse de los sujetos e instituciones necesarias, para dar respuesta a la consulta en los términos establecidos en los lineamientos	DTJ	P																																																
			R																																																
6	Presentar a la persona solicitante dentro del término establecido en los lineamientos de la comisión la respuesta a su consulta	DTJ	P																																																
			R																																																

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																																
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal																																																																
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.5 Brindar asesoría jurídica a la Comisión																																																																
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE																			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																				
1	Asesorar a la Dirección General en la representación legal y defender ante las instancias administrativas y judiciales los intereses de la Comisión Estatal.	DTJ	P	█																																█				█				█				█				█				█				█				█			
			R																																																																
2	Proporcionar asesoría jurídica y apoyo técnico a las diversas áreas de la Comisión.	DTJ	P	█																																█				█				█				█				█				█				█				█			
			R																																																																
3	Realizar las notificaciones de requerimientos, solicitudes y demás documentación de la Comisión.	DTJ / DA	P	█																																█				█				█				█				█				█				█				█			
			R																																																																

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.6 Elaborar manuales de prestación de servicios																																																	
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
1	Elaborar en coordinación un manual de prestación de servicios para la comisión	DTJ / DP	P	█								█				█				█				█				█				█				█				█												
			R																																																	
2	Elaborar en coordinación un manual de prestación de servicios para las delegaciones regionales de la comisión	DTJ / DP	P	█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█								
			R																																																	

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.7 Elaborar manuales para la tramitación de Acuerdos Conclusivos y Anticipados de Pago.																																																	
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
1	Elaborar manual para la substanciación de los Acuerdos Conclusivos	DTJ / DP	P	█								█				█				█				█				█				█				█				█												
			R																																																	
2	Elaborar manual para la substanciación de los Acuerdos Anticipados de pago	DTJ / DP	P	█								█				█				█				█				█				█				█				█				█								
			R																																																	

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																																
OBJETIVO GENERAL			1.1 Proteger los derechos de los contribuyentes, garantizando el acceso a la justicia en materia fiscal dentro de los procedimientos tributarios en el ámbito Estatal y Municipal.																																																																
OBJETIVO ESPECÍFICO			1.1.8 Elaborar y analizar en su caso, proyectos de convenios y contratos en los que la Comisión sea parte.																																																																
NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE																			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																								
1	Analizar y emitir comentarios sobre los alcances y proyecto de convenios	DTJ / DP	P	█																																█				█				█				█				█				█				█				█			
			R																																																																
2	Identificar áreas de oportunidad con autoridades locales, municipales, federales, instituciones educativas y organizaciones de la sociedad civil para firma de convenios de colaboración	DTJ / DP	P	█																																█				█				█				█				█				█				█				█			
			R																																																																
3	Elaborar y gestionar Convenios para la Difusión de la Cultura Contributiva	DTJ / DP	P	█																																█				█				█				█				█				█				█				█			
			R																																																																

COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE



MATRIZ DE PROGRAMA OPERATIVO 2020

2.- Objetivo Estratégico: Promover una nueva Cultura Contributiva en el Estado

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ÁREA RESPONSABLE	META PROGRAMADA		INDICADOR
			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	NOMBRE
2.1. Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades fiscales.	2.1.1 Establecer las estrategias de comunicación social y relaciones públicas con los medios de comunicación.	Dirección de Planeación y Comunicación Social	Documento	1	Plan de medios
	2.1.2 Elaborar estudios, publicaciones y boletines sobre criterios jurisdiccionales, administrativos y legislativos.		Documento	N/D	Boletines CEDECON
	2.1.3 Desarrollar materiales impresos sobre la nueva cultura contributiva.		Documento	N/D	Cultura contributiva
	2.1.4 Producir videos y audios para difusión de los servicios que proporciona la Comisión Estatal.		Audios y videos	N/D	audios y videos
	2.1.5 Monitoreo de medios de comunicación y autoridades fiscales que difundan información en materia fiscal.		Gestión	N/D	monitoreo de medios
	2.1.6 Coordinar acciones de vinculación institucional con organismos del sector público y privado, instituciones educativas y entidades.		Gestión	N/D	vinculación
	2.1.7 Impartir conferencias sobre derechos de los contribuyentes, obligaciones de las autoridades fiscales y servicios de la Comisión Estatal.	Dirección General / Dirección Técnica Jurídica y Dirección de Planeación	Mecanismo	N/D	conferencias
	2.1.8 Diseñar y difundir a través de redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y el portal de internet de la Comisión los derechos, garantías y servicios de la Comisión.	Dirección de Planeación y Comunicación Social	Mecanismo	N/D	redes sociales

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL		2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades.																																																			
OBJETIVO ESPECÍFICO		2.1.1 Establecer las estrategias de comunicación social y relaciones públicas con los medios de comunicación																																																			
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Diseñar y definir una estrategia de posicionamiento y comunicación social de la Comisión	DG / DP	P	█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█					
			R																																																		
2	Definir un presupuesto anual para comunicación social	DG / DP	P	█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█					
			R																																																		
3	Analizar los medios de comunicación social susceptibles de ser utilizados para la difusión de la institución	DG / DP	P	█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█					
			R																																																		
4	Realizar reuniones de acercamiento y coordinación con medios de comunicación	DG / DP	P	█																																																	
			R																																																		

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL		2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades.																																																			
OBJETIVO ESPECÍFICO		2.1.2 Elaborar estudios, publicaciones y boletines sobre criterios jurisdiccionales, administrativos y legislativos.																																																			
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
2	Dar seguimiento a las publicaciones y criterios emitidos por las instituciones administrativas o jurisdiccionales en materia fiscal	DG / DTJ / DA y DP	P	█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█				█					
			R																																																		
3	Elaborar estudios boletines, publicaciones, o documentos informativos.	DP / DTJ	P	█																																																	
			R																																																		

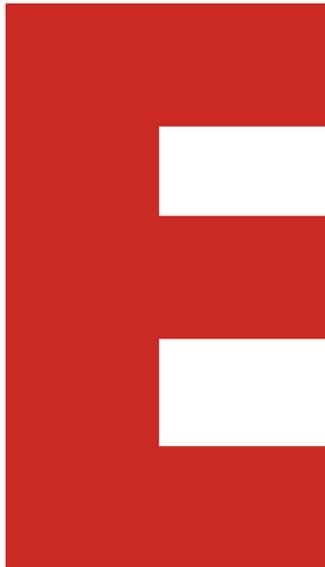
PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL		2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades.																																																			
OBJETIVO ESPECÍFICO		2.1.3 Desarrollar materiales impresos sobre la nueva cultura contributiva.																																																			
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
1	Determinar la temática y contenido relevante para ser incluido en los materiales de difusión.	DTJ / DP	P	█																																																	
			R																																																		
2	Elaborar Trípticos, dípticos o folletos para dar a conocer funciones de la Comisión y Carta de Derechos de los Contribuyentes	DP	P	█																																																	
			R																																																		
3	Distribución de Trípticos y Carta de Derechos del Contribuyente	DTJ / DA	P	█																																																	
			R																																																		
4	Difusión personal de las funciones de la Comisión	DG / DA / DTJ / DP	P	█																																																	
			R																																																		

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																			
OBJETIVO GENERAL				2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades																																																			
OBJETIVO ESPECÍFICO				2.1.4 Producir videos y audios para la difusión de los servicios de proporcióna la Comisión Estatal																																																			
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Elaborar un presupuesto para la producción de videos y audios para la institución	DG / DP / DA	P	█																																																			
			R																																																				
2	Definir temas susceptibles de ser producidos a través de audio o video	DG / DP / DA	P	█																																																			
			R																																																				
3	Producción de audios y videos de la Comisión	DG / DP	P	█																																																			
			R																																																				

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL				2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO				2.1.5 Monitoreo de medios de comunicación y autoridades fiscales que difundan información en materia fiscal																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
1	Analizar las instituciones, medios de comunicación, y organizaciones de la sociedad civil que serán monitoreadas	DP / Com. Social	P	█																																																	
			R																																																		
2	Realizar monitoreo de medios de comunicación con el objetivo de encontrar notas relevantes en torno a la Comisión o temas afines	DP / Com. Social	P	█																																																	
			R																																																		
3	Proveer a la institución de información difundida a través de los medios de comunicación en torno a autoridades fiscales o temas relativos a la Comisión	DP / Com. Social	P	█																																																	
			R																																																		

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL				2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO				2.1.6 Coordinar acciones de vinculación institucional con organismos del sector publico y privado, instituciones educativas y entidades																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
1	Llevar a cabo reuniones de acercamiento con Colegios, Cámaras y Asociaciones de profesionistas	DG / DP	P	█																																																	
			R																																																		
2	Llevar a cabo reuniones de acercamiento con instituciones de educación media superior y superior	DG / DP	P	█																																																	
			R																																																		
3	Coordinar con las instituciones públicas y privadas el establecimiento de mesas de trabajo y/o convenios de colaboración	DG / DP	P	█																																																	
			R																																																		
4	Llevar a cabo pláticas o conferencias para dar a conocer los servicios de la Comisión	DG / DTJ / DP	P	█																																																	
			R																																																		

PROGRAMA DE TRABAJO		COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL		2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO		2.1.7 Impartir conferencias sobre derechos de los contribuyentes, obligaciones de las autoridades fiscales y servicios de la Comisión Estatal																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Analizar instituciones susceptibles de acercamiento para impartir conferencias o pláticas relativas a los servicios de la Comisión	DG / DP	P	[Green cells]																																															
			R	[White cells]																																															
2	Elaborar los materiales didácticos, trípticos, presentaciones, audios, videos, o documentos necesario para llevar a cabo las conferencias	DG / DP / DTJ	P	[Green cells]																																															
			R	[White cells]																																															
3	Realizar previa vinculación con las instituciones, pláticas o conferencias sobre los derechos de los contribuyentes y como defenderse de actos de autoridad acudiendo a la Comisión	DG / DP	P	[Green cells]																																															
			R	[White cells]																																															



PROGRAMA DE TRABAJO		COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL		2.1 Promover una nueva cultura contributiva, a través del fomento y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes, así como de las obligaciones y límites de las autoridades																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO		2.1.8 Diseñar y difundir a través de redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y el portal de internet de la Comisión los derechos, garantías y servicios de la institución																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Establecer estrategia de comunicación a través de redes sociales	DG / DP / Com. Social / Depto. De Sistemas	P	[Green cells]																																															
			R	[White cells]																																															
2	Definir presupuesto para redes sociales	DG / DA / DP / Com. Social	P	[Green cells]																																															
			R	[White cells]																																															
3	Implementar estrategia de comunicación a través de redes sociales	DG / DP / Com. Social / Depto. De Sistemas	P	[Green cells]																																															
			R	[White cells]																																															

3.- Obejtivo Estratégico: Salvaguardar los derechos de hombres y mujeres que tengan el carácter de contribuyentes en el Estado de Zacatecas.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ÁREA RESPONSABLE	META PROGRAMADA		INDICADOR
			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	NOMBRE
3.1 Fortalecer la interacción y coordinación interinstitucional entre autoridades fiscales y la Comisión, a través de la realización de reuniones periódicas y mediante estudios normativos para analizar temas que mejoren la seguridad jurídica y defensa de los derechos de las personas contribuyentes.	3.1.1 Realizar estudios, investigaciones y diagnósticos de las disposiciones jurídicas y de las iniciativas de modificación a las disposiciones fiscales identificar los problemas de carácter sistémico que ocasionen perjuicio a los contribuyentes y emitir las recomendaciones correspondientes.	Dirección Técnica Jurídica / Dirección de Planeación	Documento	N/D	Problemas sistemicos
	3.1.2 Convocar y realizar reuniones con autoridades fiscales estatales y municipales, síndicos y grupos organizados de contribuyentes.		Reuniones	N/D	Reuniones
	3.1.3 Gestionar la vinculación con los Municipios de la Entidad, para el estudio, análisis y difusión de prácticas exitosas en materia de fiscal.		Reuniones	N/D	Reuniones

COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE



MATRIZ DE PROGRAMA OPERATIVO 2020

4.- Objetivo Estratégico: fomentar la participación e involucramiento de las personas contribuyentes en la transparencia y el acceso a la información.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ÁREA RESPONSABLE	META PROGRAMADA		INDICADOR
			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	NOMBRE
4.1 Garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública generada por la Comisión.	4.1.1 Actualizar la información relativa las obligaciones de transparencia de la Comisión en la plataforma nacional de transparencia y replicarla en el portal de transparencia institucional.	Dirección Técnica Jurídica / Dirección Administrativa	Proceso	N/D	Obligaciones de transparencia
	4.1.2 Atender las solicitudes de acceso a la información.		Asunto	N/D	Solicitudes de acceso a la Información
	4.1.3 Elaborar informes sobre las solicitudes, consultas y descargas de información del portal de transparencia.		Documento	12	Informes portal de transparencia
	4.1.4 Tramitar los recursos de revisión que se presenten en contra de actos de la Comisión en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.		Asunto	N/D	Recursos de revisión CEDECON
	4.1.5 Administrar el archivo institucional de la Comisión.		Expediente	1	Archivo CEDECON

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL			4.1 Garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública generada por la comisión																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO			4.1.4 Tramitar los recursos de revisión que se presenten en contra de actos de la comisión en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPOSNABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Se recibe el recurso de revisión	DP / DTJ / UT	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
2	Se analizan y se recaban los elementos probatorios	DP / DTJ / UT	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
3	Se elabora proyecto de informe	DP / DTJ / UT	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
4	Se rinde el Informe respectivo	DP / DTJ / UT	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																

PROGRAMA DE TRABAJO			COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL			4.1 Garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública generada por la Comisión																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO			4.1.5 Administrar el archivo institucional de la Comisión																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPOSNABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
1	Diseñar e implementar un sistema de archivo físico para mejor localización y consulta de expedientes.	DG / DTJ / DA / DP	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
2	Diseñar e implementar un sistema de archivo electrónico para mejorar la experiencia de la consulta	DG / DTJ / DP / DA / Depto. sistemas	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																
3	Diseñar a través de la red de la Comisión un sistema que para llevar el control de los expedientes tanto físicos como electrónicos, así como para facilitar la edición consulta y cierre de expedientes	DG / DTJ / DP / DA / Depto. sistemas	P	[Green cells]																																																
			R	[Green cells]																																																

COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE



MATRIZ DE PROGRAMA OPERATIVO 2020

5.- Objetivo Estratégico: Aprovechar las Mejores prácticas y casos de éxito para mejorar la gestión administrativa de la Comisión

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ÁREA RESPONSABLE	META PROGRAMADA		INDICADOR
			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	NOMBRE
5.1 Aprovechamiento de las TIC'S para una gestión institucional de calidad e implementación de soluciones para procedimientos sustantivos y adjetivos de la Comisión.	5.1.1 Proponer y aplicar políticas, lineamientos, sistemas y procedimientos para el proceso de planeación, ejecución y evaluación de programas institucionales.	Dirección Técnica Jurídica / Dirección de Planeación	Documento	1	plan de trabajo
	5.1.2 Coordinar la actualización del manual de organización así como la elaboración del manual de procedimientos de la Comisión		Documento	1	manual de organización y procedimientos
	5.1.3 Establecer y ejecutar medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos, así como impulsar la modernización administrativa.	Dirección de Planeación / Dirección Técnica Jurídica / Dirección Administrativa / Depto. de Sistemas	Reglamento	1	Reglamento
	5.1.4 Eficientar la administración de recursos humanos, materiales y financieros.		Mecanismo	N/D	administración
	5.1.5 Desarrollar e implementar soluciones de tecnología para soportar procedimientos sustantivos y adjetivos de la institución.		Sistema	N/D	soluciones de tecnología
	5.1.6 Mantener actualizada la página de internet de la Comisión Estatal.		Página de Internet	1	pagina de internet
	5.1.7 Desarrollar e implementar una plataforma interna de gestión administrativa con publicación de archivos, expedientes, normatividad en formato electrónico e información.		Mecanismo	1	Sistema de Consulta
	5.1.8 Elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación Anual para el personal de la Comisión;		Program de capacitación	1	Capacitación
	5.1.9 Desarrollar y ejecutar las acciones del Programa de Seguridad, Protección e Higiene en el Trabajo.		Documento	1	Seguridad e Higiene
	5.1.10 Dar mantenimiento a los bienes informáticos y equipos de telecomunicación.		Gestión	N/D	Mantenimiento sistemas
	5.1.11 Elaborar el proyecto para la distribución y aplicación del presupuesto del de la Comisión Estatal, para el ejercicio fiscal 2020.		Documento	1	Distribución de presupuesto CEDECON
	5.1.12 Desarrollar el Programa Anual de actividades de la Comisión Estatal.		Dirección de Planeación	Documento	1
	5.1.13 Integrar el proyecto de presupuesto con base en las Programa anual de actividades de la Comisión Estatal.	Dirección Administrativa	Documento	1	Presupuesto CEDECON
	5.1.14 Elaborar los informes anuales contable-financieros y de gestión administrativa de la Comisión Estatal.	Dirección Administrativa	Documento	N/D	Contabilidad CEDECON

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL				5.1 Aprovechamiento de las TIC'S para una gestión institucional de calidad e implementación de soluciones para procedimientos sustantivos y adjetivos de la Comisión.																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO				5.1.8 Elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación Anual para el personal de la Comisión;																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Elaboración de un programa de capacitación externa para personal	DG / DP /DA /DTJ	P	[Green cells indicating activity duration]																																																	
			R	[Green cells indicating activity duration]																																																	

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL				5.1 Aprovechamiento de las TIC'S para una gestión institucional de calidad e implementación de soluciones para procedimientos sustantivos y adjetivos de la Comisión																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO				5.1.9 Desarrollar y ejecutar acciones del Programa de Seguridad, Protección e Higiene en el trabajo																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
3	Implementar el Programa de Seguridad, Protección e Higiene en el Trabajo	DA	P	[Green cells indicating activity duration]																																																	
			R	[Green cells indicating activity duration]																																																	
4	Darle seguimiento a las acciones del Programa de Seguridad, Protección e Higiene en el Trabajo	DG / DTJ / DP	P	[Green cells indicating activity duration]																																																	
			R	[Green cells indicating activity duration]																																																	

PROGRAMA DE TRABAJO				COMISIÓN ESTATAL DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE																																																	
OBJETIVO GENERAL				5.1 Aprovechamiento de las TIC'S para una gestión institucional de calidad e implementación de soluciones para procedimientos sustantivos y adjetivos de la Comisión																																																	
OBJETIVO ESPECÍFICO				5.1.10 Dar mantenimiento a los bienes informáticos y equipos de telecomunicación																																																	
NO	ACTIVIDADES	ESPONSABL	P/R	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Realizar diagnósticos de software de los equipos de computo de la Comisión	Depto. Sistemas	P	[Green cells indicating activity duration]																																																	
			R	[Green cells indicating activity duration]																																																	
2	Realizar mantenimiento de los equipos de computo y las redes de la Comisión	Depto. Sistemas	P	[Green cells indicating activity duration]																																																	
			R	[Green cells indicating activity duration]																																																	
3	Realizar reparaciones de los equipos que sufran algún desperfecto	Depto. Sistemas	P	[Green cells indicating activity duration]																																																	
			R	[Green cells indicating activity duration]																																																	

