



# 2021 PLAN DE TRABAJO



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



Para que el Estado pueda garantizar el acceso a la justicia en cualquier ámbito, es preciso que la ciudadanía conozca sus derechos.

Bajo esta premisa, El Gobierno del Estado de Zacatecas encabezado por el L.C. Alejandro Tello Cristerna creó en el año 2018, la Ley de los Derechos y Defensa del Contribuyente para el Estado de Zacatecas y sus Municipios, Instrumento Jurídico que da vida a la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente.

La CEDECON como hoy la conocemos, fue concebida para dar solución a las problemáticas de los contribuyentes que sufren o han sufrido el impacto de actos u omisiones de las autoridades fiscales que afectan su esfera jurídica, obstaculizando el ejercicio pleno de sus derechos.

A dos años de su inicio formal de operaciones la CEDECON ha velado por garantizar el ejercicio del derecho a la justicia fiscal proporcionando al contribuyente servicios gratuitos de asesoría legal mediante la atención de consultas, quejas y reclamaciones además de ofrecer asistencia legal, para contribuir a la solución de conflictos entre la ciudadanía y las autoridades fiscales.

Hoy, vivimos en medio de una crisis económica sin precedentes que afecta a México y a Zacatecas provocada por una emergencia sanitaria de carácter global que nos ha limitado en muchos sentidos, en particular, la restricción del contacto con personas derivado de un confinamiento ordenado por las autoridades sanitarias a nivel nacional.

Pese a las limitaciones de carácter físico y presupuestal, la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente ha encontrado oportunidades que han permitido innovar el servicio que brinda la institución, a través de la implementación de servicios por medios electrónicos como lo son las redes sociales, WhatsApp y la página web institucional.

En la CEDECON estamos conscientes de que no podemos bajar la guardia, debemos de continuar brindando el mejor servicio posible y en este Plan de Trabajo 2021 lo haremos mediante el establecimiento de metas reales y alcanzables, innovación y trabajo por el bien de la sociedad y de los contribuyentes de Zacatecas.

# 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, se busca 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.

Hoy, los contribuyentes de Zacatecas cuentan con una institución que protege y defiende sus derechos creada mediante el Decreto # 106 que emitió la Legislatura del Estado de Zacatecas, así es como se le dio vida a la Comisión Estatal de la Defensa del Contribuyente.

Resultado de este segundo año de funcionamiento, a pesar de la crisis económica y la emergencia sanitaria se realizó un análisis de las áreas de oportunidad, por ello, el plan de trabajo 2021 se estructura a partir de cuatro objetivos estratégicos dentro de los ámbitos específicos de la Comisión, que se obtuvieron basados en el análisis del funcionamiento de la institución tratando de incorporar la experiencia que ha dejado esta emergencia sanitaria.

1.- BRINDAR CERTEZA JURÍDICA A TRAVÉS DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES DEL ESTADO DE ZACATECAS.

2.- CONSOLIDAR LA CULTURA CONTRIBUTIVA A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN FISCAL .

3.- GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

4.- IMPLEMENTAR MEJORAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMISIÓN.

# 1.- BRINDAR CERTEZA JURÍDICA A TRAVÉS DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS 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 y analizar en su caso, proyectos de convenios en los que la Comisión sea parte.

## **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 está 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.





## OBJETIVOS GENERALES

1.3 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 practicas en materia tributaria en beneficio de las personas contribuyentes en el Estado.

### **Objetivos Específicos.**

1.3.1 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.

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

## 2.- CONSOLIDAR LA CULTURA CONTRIBUTIVA A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN FISCAL .

### 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, El desconocimiento sobre la recaudación de impuestos que persiste en gran parte de la población y la falta de información acerca de lo que se hace con el dinero recabado, son algunas causas que provocan una baja recaudación de impuestos , 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 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.- GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.



#### OBJETIVO GENERAL

3.1 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 tiene el compromiso de garantizar el acceso a la información de la ciudadanía a través de la unidad de transparencia así como de los medios electrónicos como; la Plataforma Nacional de Transparencia y el Portal del Transparencia del Gobierno del Estado de Zacatecas.

El acceso a la información busca renovar la confianza de los ciudadanos en sus autoridades 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.**

3.1.1 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.

3.1.2 Atender las solicitudes de acceso a la información.

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

3.1.4 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.

3.1.5 Administrar el Archivo Institucional de la Comisión.



## 4.- IMPLEMENTAR MEJORAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMISIÓN.

### OBJETIVO GENERAL

4.1 Aprovechamiento de la infraestructura existente de la Comisión para la implementación de soluciones en los procedimientos sustantivos y adjetivos de la Comisión.

#### Justificación.

Tenemos un objetivo trazado: 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 en su momento, de ser posible, continuaremos con la la capacitación, formación, profesionalización y desarrollo 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.



CO

ZAC  
Trabaja

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 Comisión.

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.

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 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.