

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ACUERDO por el que se modifica el Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Estado de Guanajuato.

ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL ANEXO No. 19 AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA EN MATERIA FISCAL FEDERAL, CELEBRADO ENTRE EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, Y EL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO.

El Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a la que en lo sucesivo se le denominará la "Secretaría" y el Gobierno del Estado de **Guanajuato**, al que en lo sucesivo se le denominará la "Entidad" convienen en modificar el Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal que tienen celebrado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2014 y

CONSIDERANDO

Que el 11 de diciembre de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley del Impuesto sobre la Renta, en la cual, entre otros conceptos, fue creado el Régimen de Incorporación Fiscal y se eliminó el Régimen de Pequeños Contribuyentes en cuya administración los gobiernos de las Entidades Federativas habían colaborado con el Gobierno Federal, obteniendo como estímulo la recaudación lograda.

Que a efecto de cumplir con el objetivo de integrar a la formalidad, mediante el Régimen de Incorporación Fiscal, a las personas que desempeñaban sus actividades productivas en la informalidad y fortalecer las haciendas públicas locales se hizo necesaria la colaboración de los gobiernos de las Entidades Federativas y el Gobierno Federal, lo cual fue formalizado a través de la suscripción del Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, en el cual se establecen las funciones que en materia de este régimen se delegan a la Entidad, los incentivos que recibirá por su actividad y la forma en que se medirán sus resultados.

Que la cláusula vigésima del Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal establece las condiciones a través de las cuales la Entidad Federativa recibirá incentivos por el cumplimiento de las obligaciones y ejercicio de las funciones operativas de administración, comprobación, determinación y cobro de los ingresos establecidas en el mismo, así como por el cumplimiento del Programa de Trabajo correspondiente; en este sentido, el cálculo de los incentivos se estableció conforme a lo siguiente: (i) en 2014, el 50% de la recaudación efectivamente enterada de los contribuyentes pertenecientes al Régimen de Incorporación Fiscal, con la posibilidad de incrementarse en 10 puntos porcentuales por cada año que durante el periodo 2011 a 2013, la Entidad hubiera registrado una variación porcentual anual de la recaudación de los impuestos por concepto del Régimen de Pequeños Contribuyentes mayor a la del Indicador Trimestral de Actividad Económica Estatal sin petróleo más 4 puntos porcentuales, siempre y cuando sea en dos o más ejercicios o en el ejercicio 2013, y (ii) a partir de 2015, se calcula mediante la fórmula establecida en la fracción II de la citada cláusula.

Que en la determinación de los incentivos calculados conforme a la fórmula establecida en la citada cláusula vigésima, fracción II del Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, la variable α_{t-1} se mantiene fija en el tiempo, en función del porcentaje que cada Entidad obtuvo durante el ejercicio 2014 (α_{2014}); sin embargo, del análisis de dicha fórmula se ha concluido que la variable debe asociarse a un comportamiento dinámico, de tal forma que el factor de incentivo para un año determinado se actualice respecto del valor obtenido en el año inmediato anterior y no respecto de la base fija del 2014, por lo que se hace necesario ajustar la citada variable.

Que adicionalmente, resulta conveniente precisar que el Programa de Trabajo deberá ser acorde con la normatividad aplicable, ajustar la actual denominación del Tribunal Federal de Justicia Administrativa y de la firma electrónica avanzada, así como señalar específicamente que los pagos de incentivos están a cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Que por lo expuesto, se hace necesario modificar el Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y el Gobierno del Estado de **Guanajuato**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2014 y en vigor a partir del 16 de abril de 2014, por lo que con fundamento en los artículos 25 y 116, fracción VII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 31, fracciones II, XI, XIV, XV y XXXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 111, 112 y 113 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, en relación con los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de Coordinación Fiscal; 6o., fracción XVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y en los artículos de la legislación local: 77, fracciones, XVIII, XXII, incisos a) y b), XXVI, 80, primer párrafo, 99 y 100 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 2, 8, 9, 13, fracciones I y II, 23, fracción I, incisos a) y b) y 24, fracción II, incisos a) y b) de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 2, último párrafo, 3, fracciones I, II y último párrafo, 4, primer y segundo párrafos; 5 y 65 del Código Fiscal para el Estado de Guanajuato, y 11 y 12 de la Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Guanajuato, ambas partes

ACUERDAN

ÚNICO.- Se reforman las cláusulas tercera, primer párrafo; décima primera; décima segunda, fracción IV; décima quinta; vigésima, variable α_{2014} contenida en la fracción II, y vigésima primera, y se **adiciona** la cláusula vigésima primera con los párrafos segundo, tercero y cuarto, del Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y el Gobierno del Estado de **Guanajuato** para quedar de la siguiente manera:

“TERCERA.- El Programa de Trabajo se establecerá anualmente de manera conjunta entre la “Secretaría” y la “Entidad”, el cual deberá ser acorde con las funciones operativas de administración previstas en este instrumento y en la normatividad aplicable que emita la “Secretaría”, e incluirá acciones respecto de:

...”

“DÉCIMA PRIMERA.- En materia del recurso de revisión, la “Entidad” interpondrá dicho recurso en contra de sentencias y resoluciones, ante el Tribunal Colegiado de Circuito competente, por conducto de las Salas, Secciones o Pleno del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, en relación con los juicios en que la propia “Entidad” haya intervenido como parte, sin perjuicio de la intervención de la “Secretaría”.”

“DÉCIMA SEGUNDA.- ...

...

IV. Otorgamiento de firma electrónica avanzada (e.firma).

...”

“DÉCIMA QUINTA.- La “Entidad” realizará recorridos de manera sistemática en los domicilios fiscales y establecimientos para realizar la inscripción o incorporación de personas físicas al Régimen de Incorporación Fiscal en el lugar en que desarrollan sus actividades, así como brindar el apoyo en la actualización y cumplimiento de las obligaciones fiscales de quienes ya se encuentren inscritos en el Registro Federal de Contribuyentes, en términos de lo que se establezca en el Programa de Trabajo, y en apego a la normatividad que establezca la “Secretaría”.”

“VIGÉSIMA.- ...

...

II. ...

Fórmula ...

Donde:

...

...

α_{t-1} = Porcentaje a que se refiere la fracción I de esta cláusula para la entidad i, mismo que se actualizará de manera anual respecto del valor que la entidad i haya obtenido como factor de incentivo en el último mes del año t-1.

...”

“VIGÉSIMA PRIMERA.- Los incentivos señalados en la cláusula vigésima, fracciones I y II serán pagados por la “Secretaría” a la “Entidad” a más tardar 25 días después del cierre de cada mes del año.

Lo anterior, siempre que la “Entidad” logre los avances de cumplimiento establecidos en el Programa de Trabajo.

En el supuesto de que, con posterioridad al pago de incentivos, la “Secretaría” determine su improcedencia por incumplimiento del Programa de Trabajo, la “Entidad” deberá realizar su reintegro a la Federación, conforme a los lineamientos que para tales efectos establezca la “Secretaría”.

Para efectos del párrafo anterior, la “Secretaría” realizará durante el mes de febrero de cada año, respectivamente, la revisión de los resultados obtenidos respecto del cumplimiento del Programa de Trabajo.”

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo deberá ser publicado tanto en el Periódico Oficial de la Entidad, como en el Diario Oficial de la Federación y entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en este último.

SEGUNDO.- Los incentivos que se hubieren percibido por la “Entidad” hasta antes de la entrada en vigor del presente Acuerdo, no serán modificados en virtud de la reforma a la variable α_{2014} contenida en la fracción II, de la cláusula vigésima del Anexo No. 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal a que se refiere el presente Acuerdo.

Ciudad de México, a 25 de febrero de 2020.- Por el Estado: el Gobernador Constitucional, **Diego Sinhue Rodríguez Vallejo**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobierno, **Luis Ernesto Ayala Torres**.- Rúbrica.- El Secretario de Finanzas, Inversión y Administración, **Héctor Salgado Banda**.- Rúbrica.- Por la Secretaría: el Secretario de Hacienda y Crédito Público, **Arturo Herrera Gutiérrez**.- Rúbrica.

MODIFICACIONES y adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74, 74 bis, 74 ter, 89 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 139, 140 y 154 del Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 1, 2 fracción III y 8o. primer párrafo del Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, y

CONSIDERANDO

Que el pasado 16 de noviembre de 2018, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro con el objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que para promover una mejor calidad en los Niveles de Servicio, es necesario que las Administradoras definan unilateralmente los tiempos de espera en la atención de las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios, reprogramar las citas de atención en casos de intermitencia en los sistemas y podrán informar a su público objetivo los lugares, días y horarios cuando instalen Módulos de Atención móviles o itinerantes;

Que para generar ahorros a los regulados y evitar reprocesos es conveniente la integración en un solo expediente, la documentación de los Agentes de Servicio que desempeñen también funciones como Agentes Promotores;

Que para facilitar a las entidades reguladas, la incorporación de Agentes de Servicio que brinden atención a los Trabajadores, es necesario flexibilizar el porcentaje de calificación para evaluar su capacidad técnica, sin que ello implique disminuir la dificultad de las pruebas que se les apliquen, de modo que la calificación refleje efectivamente su capacidad para brindar un servicio adecuado;

Que para garantizar la efectividad de los Exámenes de Control que se aplican a los Agentes de Servicio y que todos estos sean evaluados en un momento determinado, debe precisarse que dichos exámenes se apliquen de forma aleatoria y a diferentes Agentes de Servicio, de modo que se pueda evaluar de forma gradual a todos los referidos Agentes;

Que para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, así como al artículo Quinto del “Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”, deben considerarse la simplificación efectuada en los artículos 8 y 23, de las presentes modificaciones y adiciones, las restantes obligaciones simplificadas serán utilizadas posteriormente en la emisión de diversas regulaciones, ha tenido a bien expedir las siguientes:

MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

ÚNICO.- Se **MODIFICAN** los artículos 8, 16, fracción I, inciso d) y fracción II, inciso e), 22, 23, fracción I, inciso d) y fracción II, inciso e), 27, fracción III, 30, segundo párrafo, 35, 40, primer párrafo, 53, 66 y 67, así como se **ADICIONAN** los artículos 30, con un párrafo tercero, recorriéndose los actuales tercero y cuarto para quedar como cuarto y quinto, 43 con un tercer párrafo y 48 con un segundo párrafo, recorriéndose el actual segundo para quedar tercero, todos de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018, modificadas y adicionadas mediante publicaciones en el mismo órgano oficial de difusión en fechas 17 de enero, 2 de agosto y 17 de diciembre de 2019, para quedar en los siguientes términos:

“Artículo 8. Las Administradoras que implementen Módulos de Atención móviles o itinerantes en lugares públicos podrán informar a su público objetivo los lugares, días y horarios en los que se encontrarán ubicados para brindar Servicios a los Usuarios a través de sus Canales de Atención que consideren pertinentes.”

“Artículo 16. ...

...

...

...

I. ...

a).a c). ...

d) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;

II. ...

a). a d). ...

e) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión;

...”

“Artículo 22. El Contralor Normativo de la Administradora, deberá informar a su Órgano de Gobierno, en cada sesión ordinaria que celebre, las Quejas que no hayan sido atendidas en los tiempos normativos o los establecidos por la Administradora y mantenerlas a disposición de la Comisión.”

“Artículo 23. ...

I. ...

a).a c). ...

d) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;

II. ...

a). a d). ...

e) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión;

...”

“Artículo 27. ...

I. y II. ...

III. El tiempo máximo de espera para ser atendido por el Agente de Servicio que llevará a cabo la atención de las Solicitudes de Servicio de los Usuarios que no hayan realizado previamente una cita. Dicho tiempo de espera deberá publicarse de manera visible y permanente en sus Canales de Atención presenciales y en su página de internet.

La modificación del tiempo máximo de espera que determine la Administradora únicamente podrá disminuirse buscando en todo momento la eficiencia y el beneficio a los Usuarios, misma que deberá ser informada a la Comisión en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la modificación.

IV. y V. ...”

“Artículo 30.- ...

El tiempo de espera para la atención de los Usuarios que cuenten con una cita no podrá exceder de 20 minutos contados a partir de la hora en que se haya programado; salvo que derivado de una intermitencia en los sistemas no puedan ser atendidas. Para tal efecto, dichas citas deberán ser reprogramadas lo antes posible, si así lo solicita el Usuario.

Las Administradoras deberán conservar la evidencia de las gestiones que realizó para resolver la intermitencia de los sistemas que no permitió la atención de los Usuarios en los términos del presente artículo y deberán mantenerla a disposición de la Comisión.

...

...”

“**Artículo 35.** La Comisión diseñará y aplicará anualmente, a través de una casa encuestadora, una encuesta sobre calidad en el Servicio al Usuario, misma que servirá para evaluar el Servicio de las Administradoras.”

“**Artículo 40.** Los Agentes de Servicio y el personal del Centro de Atención Telefónica de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las siguientes funciones:

I. a III. ...

...

...”

“**Artículo 43** ...

I. a VIII. ...

...

Los Agentes de Servicio que desempeñen también funciones como Agente Promotor, podrán contar con un solo expediente, en el que se integrará la documentación que establezcan las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro y las presentes Disposiciones.”

“**Artículo 48.** ...

Con el fin de asegurar la correcta aplicación de los Exámenes de Control, las Administradoras deberán garantizar que el proceso de selección que apliquen para determinar a los Agentes de Servicio que presentarán el Examen de Control, se lleve a cabo de manera aleatoria y solo se considere a los Agentes de Servicio que no hayan sido seleccionados para la aplicación del Examen de Control en los dos años inmediatos anteriores, con el fin de que paulatinamente se evalúen los conocimientos y habilidades de todos los Agentes de Servicio que brindan atención a las Solicitudes de Servicio que presentan los Usuarios ante las Administradoras.

...”

“**Artículo 53.** Se considerará que los Agentes de Servicio no cumplen con el requisito de capacidad técnica cuando obtengan una calificación menor al 60% del contenido del Examen de Control.”

“**Artículo 66.** Derivado del análisis de las respuestas que las Administradoras envíen a la Comisión a través del SISAT, ésta determinará cuando una Solicitud de Servicio se dé por concluida. Para todas aquellas Solicitudes de Servicio que no hayan sido concluidas por la Comisión en el SISAT, las Administradoras deberán actualizar en el SISAT cada treinta días naturales, a partir de la fecha de vencimiento del plazo establecido en el sistema para la atención de la Solicitud de Servicio, el estado que guarda la solicitud e informar las acciones que ha llevado a cabo para su Seguimiento y solución.”

“**Artículo 67.** Las Administradoras deberán agotar hasta la última instancia para atender las Solicitudes de Servicio en el ámbito de su competencia.”

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 2 de abril de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Abraham E. Vela Dib.**- Rúbrica.