**TITULO:**

**PROCEDIMIENTO PARA ATENCION Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**PREPARADO POR**

**Nombre:** Xenia Mercedes Morales Aviles Firma: Fecha: 29/08/2018

**Cargo** : Técnico Jurídico Unidad de Defensoría del Contribuyente

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**REVISADO POR**

**Nombre:** Edith Evelyn Martínez de AparicioFirma: Fecha: 29/08/2018

**Cargo:** Técnico de Inspección de la Calidad

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**APROBADO POR:**

**Nombre:** Gloria Evelyn Sánchez de Manzano Firma: Fecha: 29/08/2018

**Cargo:** Jefe Unidad de Defensoría del Contribuyente

**CONTENIDO:**

1. Objetivo

2. Ámbito de Aplicación

3. Referencia Normativa

4. Definiciones

5. Responsabilidades

6. Lineamientos Generales

7. Procedimiento

8. Anexos

9. Modificaciones (N/A).

1. **OBJETIVO**

Dar ingreso y gestionar las denuncias interpuestas por los usuarios o contribuyentes por el conocimiento de hechos o situaciones que puedan ser constitutivos de infracciones tributarias.

1. **AMBITO DE APLICACIÓN**

Es aplicable en la Unidad de Defensoría del Contribuyente de la Dirección General de Impuestos Internos, para el ingreso y gestión de las denuncias.

* 1. **REFERENCIA NORMATIVA**
* Constitución de la República de El Salvador
* Código Tributario
* Leyes y Reglamentos Tributarios
	1. **DEFINICIONES**

**Denuncia:** Notificación verbal, por escrito, correo electrónico o por teléfono, por parte de una persona (natural o jurídica) ante la Administración Tributaria, de información sobre terceros que indican el posible incumplimiento formal o sustantivo o la afectación del interés fiscal.

**Credencial:** Es el medio utilizado para facultar a uno o más auditores o delegados para verificar el cumplimiento de las obligaciones formales en lo relativo a inspección y control contenidas en las diferentes leyes.

**Nota de requerimiento de información:** Acto mediante el cual se solicita documentación o información al contribuyente o terceros.

**Nota dirigida al denunciante o denunciado:** Acto por medio del cual la Unidad comunica la gestión realizada como resultado de la atención a la denuncia.

**Auto de Archívese:** Acto por medio del cual la Unidad de Defensoría del Contribuyente,tiene por concluido el expediente, según corresponda.

**Módulo Defensoría del Contribuyente SIIT**: Sistema Informático a través del cual se ingresa o registra, asigna, controla y cierran, tanto las denuncias gestionadas y enviadas a otras dependencias.

**UDC:** Unidad de Defensoría del Contribuyente

1. **RESPONSABILIDADES**

**Es responsabilidad del Jefe**

* Elaborar este procedimiento, mantenerlo actualizado y divulgarlo al personal bajo su cargo.
* Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el procedimiento.

**Es responsabilidad de los Supervisores y los Técnicos:**

* Sugerir cualquier mejora u observaciones al procedimiento.
* Cumplir lo dispuesto en el mismo.
1. **LINEAMIENTOS GENERALES**
2. El registro informático para el control de denuncias contendrá al menos los campos siguientes:
* Código de la denuncia
* Fecha y hora de recepción
* Medio de Interposición: Personal, Escrita, Telefónica, Correo Electrónico.
* Tipo de Impuesto: IVA o RENTA.
* Datos del denunciante (nombre/dirección/NIT), si es anónima, este no aplica.
* Datos del denunciado (nombre/dirección/ NIT).
* Asunto o gestión a realizar.
* Estado de la denuncia.
* Fechas de asignaciones (Técnico Contable/Técnico Jurídico).
1. La codificación y el número correlativo para registrar la recepción de las denuncias se genera por el Sistema Informático.
2. Las denuncias podrán ser interpuestas a través de cualquier medio, tales como:
* Personal
* Escrito
* Correo electrónico
* Telefónicamente
* Otros
1. La Unidad de Defensoría del Contribuyente, remitirá a la Unidad Selección de Casos, las denuncias recibidas:
* Que por su naturaleza requieran de inmediato una acción fiscalizadora o de verificación, para su análisis, evaluación y programación, en los casos que aplique, dentro del plazo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.
* Que hayan sido atendidas y gestionadas por la UDC, cuando del resultado de las investigaciones ejecutadas se detectaren incumplimientos sustantivos que afecten el interés fiscal y que requieran una investigación más exhaustiva, a través de un informe trimestral.
1. La Unidad de Defensoría del Contribuyente, remitirá a la Unidad de Investigación Penal Tributaria las denuncias recibidas :
* Que tengan incidencia penal (que contengan ilícitos, tales como falsificación de documentos, de sellos, etc.), dentro del plazo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.
* Aquellas atendidas y gestionadas en la que requieran una investigación más exhaustiva, cuando se detectó durante la investigación ejecutada, incumplimientos sustantivos que afecten el interés fiscal.
1. Las notas dirigidas a los denunciantes o denunciados, podrán ser comunicadas a través de los siguientes medios:
* Personalmente
* Internet (correo electrónico)
* Correos de El Salvador
1. La Unidad de Defensoría del Contribuyente, formulará:
* **AUTO DE ARCHIVESE,** en los siguientes casos**:** si previo a la entrega de la credencial, es subsanado el hecho denunciado, si el denunciante retira la denuncia y cuando pese a las búsquedas realizadas no se ha podido localizar al denunciado.
* **NOTA AL DENUNCIANTE:** en los siguientes casos: cuando el resultado no ha sido favorable y en aquellos casos, que no ha sido factible comunicarle por el técnico contable, el resultado favorable de la gestión realizada No aplica cuando el resultado se ha hecho del conocimiento, a través de cualquier medio de comunicación (telefónico, correo o personal)

* **NOTA AL DENUNCIADO:** en los siguientes casos: cuando como resultado de la verificación ejecutada, se han desvirtuado los hechos denunciados; asimismo, cuando del estudio realizado, se han constatado incumplimientos a la legislación tributaria. No aplica, cuando se remiten a la Unidad de Selección de Casos y a la Unidad de Investigación Penal Tributaria.
1. **PROCEDIMIENTO**

**ATENCION A DENUNCIAS**

| **RESPONSABLE** | **PASO** | **ACCION** |
| --- | --- | --- |
| Técnico Receptor  | 01 | Recibe la denuncia por cualquiera de los medios disponibles, en caso de ser personal, verifica que el formulario de denuncia tributaria esté completo (Anexo 1) |
|  | 02 | Recibe y registra las denuncias en el Módulo Defensoría del Contribuyente SIIT, procediendo según sea el caso:1. Si la gestión de la denuncia no corresponde a la Unidad de Defensoría del Contribuyente, la remite mediante el Módulo a la Unidad correspondiente, genera, imprime y archiva el envío.
2. Si es de competencia de la Unidad de Defensoría del Contribuyente, elabora el expediente y entrega al Supervisor Contable.
 |
| Supervisor Contable | 03 | Recibe expediente, verifica su contenido, ingresa al Módulo y efectúa la asignación de la denuncia a Técnico Contable. |
| TécnicoContable | 04 | Recibe expediente, verifica información y documentación anexa y la contenida en el Sistema Integrado de Información Tributaria, elabora Credencial y Nota de requerimiento, solicitando información /documentación al denunciado y traslada Supervisor Contable.  |
| Supervisor Contable  | 05 | Recibe expediente, revisa Credencial y Nota de requerimiento dirigida al Denunciado, si detecta observaciones, devuelve a Técnico Contable, para corrección, caso contrario avala con su rúbrica y traslada a la Jefatura para firma.  |
| Jefe de la Unidad | 06 | Recibe expediente, firma y sella Credencial y Nota de requerimiento dirigida al denunciado y entrega el expediente al Técnico Contable.  |
| Técnico Contable | 07 | Pueden presentarse dos situaciones:* Si previo a la entrega de la credencial y nota de requerimiento es subsanado el hecho denunciado o el denunciante retira la denuncia, elabora Informe y entrega a Supervisor. Continúa Paso 09.
* Entrega al denunciado la Credencial y/o Nota de requerimiento, esta, puede realizarse personalmente o mediante mensaje electrónico; en este último caso, imprime envío de correo y agrega al expediente. Continúa en siguiente paso.
 |
| 08 | Recopila, revisa y analiza la información/documentación recibida, elabora informe conteniendo el resultado del estudio encomendado, cuando se subsane o desvirtúe el hecho denunciado, hará referencia si le comunicó al denunciante el resultado de la gestión ejecutada, citando el medio utilizado para ello y entrega el expediente a Supervisor Contable.  |
| Supervisor Contable | 09 | Recibe expediente, revisa informe y documentación agregada en caso de tener observaciones, devuelve al técnico contable el expediente para que atienda observaciones efectuadas; caso contrario rubrica y traslada expediente a Supervisor Jurídico para su asignación. |
| Supervisor Jurídico | 10 | Recibe expediente, verificando su contenido, ingresa al Módulo y efectúa la asignación a Técnico Jurídico.  |
|  |  |  |
| Técnico Jurídico | 11 | Recibe expediente y con base a informe rendido por el Técnico Contable, efectúa estudio jurídico del caso y procede a elaborar según corresponda nota al denunciante y/o al denunciado o auto de archívese y traslada al Supervisor Jurídico para su revisión. |
| Supervisor Jurídico | 12 | Recibe expediente, revisa, nota dirigida al denunciante y/o al denunciado o Auto de Archívese, en caso de tener observaciones, devuelve al Técnico Jurídico, para que atienda observaciones efectuadas; caso contrario rubrica y traslada expediente a Jefe de Unidad. |
| Jefe de la Unidad | 13 | Recibe expediente y revisa Informe, documentación agregada y Notas al denunciante y/o denunciado, Autos de Archívese, si tiene observaciones, devuelve expediente al técnico jurídico, caso contrario firma y sella notas y/o autos de Archívese traslada a Asistente Administrativo para cierre.  |
| Asistente Administrativo | 14 | Recibe y cierra el expediente en el Modulo Defensoría del Contribuyente SIIT y prepara la documentación a remitirse al denunciante o denunciado, pueden presentarse las siguientes situaciones: * Si se remiten por medio de Correos de El Salvador, prepara listado.
* Se escanea y envía a la cuenta defensordgii@mh.gob.sv para su envío.

Agrega al expediente el reporte recibido de la Dirección General de Correos o la impresión del envío a través de correo electrónico. |

|  |  |
| --- | --- |
| **8. ANEXOS**  | **ANEXO 1** |





1. **MODIFICACIONES** (N/A)