**TITULO:**

**ATENCION Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**

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

**PREPARADO POR**

**Nombre:** Maria Guadalupe Garcia Garcia Firma: Fecha: 09/10/2019

**Cargo** : Supervisor Jurídico

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

**REVISADO POR**

**Nombre:** Edith Evelyn Martinez de Aparicio Firma: Fecha: 09/10/2019

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

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

**APROBADO POR:**

**Nombre:** Gloria Evelyn Sánchez de Manzano Firma: Fecha: 09/10/2019

**Cargo :** Jefe de 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
10. **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 y en la Unidad de Selección de Casos y Unidad Investigación Penal Tributaria para su gestión.

* 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 que se identifica o no (natural o jurídica) que proporciona ante esta Administración Tributaria, información sobre terceros que indican el posible incumplimiento tributario, ya sea formal o sustantivo o la afectación del interés fiscal.

**Credencial:** Auto mediante el cual se faculta a uno o más técnicos, auditores o delegados para verificar el cumplimiento de las obligaciones formales contenidas en el Código Tributario y leyes tributarias respectivas.

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

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

**Auto de Archívese:** Auto por medio del cual la Unidad de Defensoría del Contribuyente, tiene por concluidas las diligencias realizadas y da por cerrado el expediente.

**Módulo Defensoría del Contribuyente SIIT**: Sistema Informático a través del cual se ingresa, registra, asigna, controla y cierran, tanto las denuncias gestionadas como las 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.
* Proponer modificaciones de su área
* Acceder a las páginas y subpáginas del portal WEB del Ministerio de Hacienda para consultar este procedimiento.

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 y de ingreso al sistema.
* Medio de Interposición: Personal, Escrita, Telefónica, Correo Electrónico u otros.
* 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 cualquiera de los siguientes medios:

* Personal
* Escrito
* Correo electrónico o comunicación vía web
* Telefónicamente

1. La Unidad de Defensoría del Contribuyente, gestionará las denuncias que le competan, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos y a los tiempos establecidos en el Plan Operativo Anual de esta Dirección General, salvo casos excepcionales, en los que se requiera efectuar gestiones adicionales, por la complejidad de los mismos.

1. La Unidad de Defensoría del Contribuyente, remitirá a la Unidad Selección de Casos, las denuncias recibidas en los siguientes casos:

* Cuando se trate de evasión de impuestos y que por su naturaleza requieran de inmediato una acción fiscalizadora o de verificación, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.
* De acuerdo a los registros de la UDC, sean casos reincidentes y que con anterioridad se hayan agotado todos los medios posibles para ubicar al denunciado o se le haya requerido el pago del entero de las retenciones de renta, sin haber obtenido respuesta.

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.), en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
* Aquellas atendidas y gestionadas por la Unidad de Defensoría, en las que se requiera una investigación más exhaustiva, por haberse detectado durante la investigación ejecutada, incumplimientos sustantivos que afecten el interés fiscal.

1. La Unidad de Defensoría del Contribuyente, en seguimiento a las denuncias gestionadas que se hubieren trasladado a la Unidad Selección de Casos y/o a las Unidades Ejecutoras, podrá solicitar informe de resultados o de los avances de las gestiones realizadas, lo que podrá, según aplique, ser comunicado a los denunciantes, a través de los siguientes medios:

* Personalmente
* Internet (correo electrónico)
* Correos de El Salvador
* Telefónico

1. La Unidad de Defensoría del Contribuyente, para el cierre del caso formulará:

* **AUTO DE ARCHIVESE:** Si previo a la entrega de la credencial, es subsanado el hecho denunciado, si el denunciante retira la denuncia o si pese a las gestiones realizadas no se haya podido localizar al denunciado.
* **NOTA AL DENUNCIANTE:** Cuando el resultado de la gestión realizada no haya sido favorable a su persona o cuando no haya sido factible comunicarle el resultado favorable de la gestión efectuada, por cualquier otro medio.

* **NOTA AL DENUNCIADO:** 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; a excepción de aquellos casos en que se considere necesario enviar las diligencias a la Unidad de Selección de Casos o a la Unidad 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 compete 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 al Técnico Contable. |
| Técnico Contable | 04 | Recibe expediente, verifica información, 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 a Supervisor Contable. |
| Supervisor Contable | 05 | Recibe expediente, revisa Credencial y/o Nota de Requerimiento o prevención dirigida al Denunciado, si detecta observaciones, devuelve a Técnico Contable, para corrección, caso contrario avala con su rúbrica y traslada al Jefe de la Unidad para firma. |
| Jefe de la Unidad | 06 | Recibe expediente, firma y sella Credencial y/o Nota de Requerimiento o prevención 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/o nota de requerimiento o prevención, es subsanado el hecho denunciado o el denunciante retira la denuncia, elabora Informe y entrega a Supervisor Contable. Continúa Paso 09. * Entrega al denunciado la Credencial y/o Nota de Requerimiento o prevención, 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, se hará referencia en dicho informe si se 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 las atienda; caso contrario rubrica y traslada expediente a Supervisor Jurídico para su asignación. |
| Supervisor Jurídico | 10 | Recibe expediente, ingresa al Módulo y efectúa la asignación a Técnico Jurídico. |
|  |  |  |
| Técnico Jurídico | 11 | Recibe expediente y con base al informe rendido por el Técnico Contable, efectúa estudio jurídico del caso y procede a elaborar, según corresponda, nota al denunciante y/o al denunciado, auto de archívese o correo electrónico y traslada al Supervisor Jurídico para su revisión. |
| Supervisor Jurídico | 12 | Recibe expediente, revisa nota dirigida al denunciante y/o al denunciado, Auto de Archívese o correo electrónico, en caso de tener observaciones, devuelve al Técnico Jurídico, para que atienda observaciones efectuadas; caso contrario rubrica o avala el contenido del correo electrónico y traslada expediente al Jefe de Unidad. |
| Jefe de la Unidad | 13 | Recibe expediente y revisa Informe, documentación agregada y Notas al denunciante y/o denunciado, Auto de Archívese o correo electrónico, si tiene observaciones, devuelve expediente al Supervisor Jurídico, caso contrario firma y sella notas y/o auto de Archívese o envía correo electrónico a la Unidad Selección de casos o Unidad Penal Tributaria y traslada al Asistente Administrativo para cierre del expediente. |
| 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 y agrega al expediente el reporte recibido de la Dirección General de Correos. * Se escanea y envía a la cuenta [defensordgii@mh.gob.sv](mailto:defensordgii@mh.gob.sv) para su envío y agrega al expediente la impresión del envío a través de correo electrónico. |

**8. ANEXOS**





**9. MODIFICACIONES.**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **MODIFICACIONES** |
| 1 | Se modifica de edición 02 a edición 03. |
| 2 | Se cambia el nombre del personal que lo preparó. |
| 3 | En apartado de Definiciones, se modifica la redacción de los conceptos. |
| 4 | En apartado de Lineamientos Generales, se modifica la redacción de los numerales romanos del IV al VII. |
| 5 | En apartado de Procedimientos se modifica la redacción de los pasos 08 y del 11 al 13. |