**TITULO:** ATENCION Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

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

**PREPARADO POR:**

**Nombre :** Xenia Mercedes Morales Avilés Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha:18/09/2020

**Cargo** : Técnico Jurídico

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

**REVISADO POR:**

**Nombre : Rudy Eduardo Martinez Vargas** Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha:22/09/2020

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

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

**APROBADO POR:**

**Nombre :** Gloria Evelyn Sánchez de Manzano Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha:23/09/2020

**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 Departamento de Investigación Penal y Normativa Tributaria para su gestión.

* 1. **REFERENCIA NORMATIVA**
* Constitución de la República de El Salvador
* Código Tributario
* Leyes y Reglamentos Tributarios
* Ley de Procedimientos Administrativos
* Protocolo de Retorno Laboral progresivo durante la Pandemia del Covid-19 para la Unidad de Defensoría del Contribuyente (UDC)
  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.

**Informe técnico:** Informe que contiene el resultado de la verificación y análisis de la documentación e información recopilada en atención al hecho denunciado.

**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

**SIIT:** Sistema Integrado de Información Tributaria

1. **RESPONSABILIDADES**

**Es responsabilidad de las jefaturas y autoridades de la DGII:**

* Elaborar este procedimiento, mantenerlo actualizado y divulgarlo al personal bajo su cargo.
* Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el procedimiento.
* Las jefaturas, deben cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el Protocolo de Retorno Laboral Progresivo Durante la Pandemia del Covid-19 para el Ministerio de Hacienda, así como las demás disposiciones que resulten aplicables, especialmente relacionadas con las medidas sanitarias de prevención, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión de las infecciones respiratorias agudas y salvaguardar la salud y vida del personal que labora en las instalaciones y población que visita la institución.
* La máxima autoridad de la Dirección General de Impuestos Internos, junto con los equipos de gestión y administración, deben identificar y asignar por cada área, las modalidades de trabajo (presencial, semipresencial, a distancia) necesarias que den continuidad a la ejecución de los procesos de forma clara y manteniendo el distanciamiento social. En tal sentido, la comunicación debe procurarse que se realice a través de correo electrónico institucional, vía telefónica, u otro medio tecnológico de comunicación que las disposiciones legales lo permitan y autorice la Alta Dirección.
* La jefatura debe remitir a la Unidad de Planificación, copia en medio magnético (PDF) de los informes definitivos de auditorías o revisiones realizadas por la Corte de Cuentas de la República y la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda, dentro de los tres días hábiles siguientes de haberlos recibido.

**Es responsabilidad del Supervisor y personal Técnico**

* Acceder a las páginas y subpáginas del portal WEB del Ministerio de Hacienda para consultar este procedimiento.
* Cumplir con lo establecido en la presente Instrucción de Trabajo.
* Proponer actualizaciones tendientes a mejorar la presente Instrucción de Trabajo.
* Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el Protocolo de Retorno Laboral Progresivo Durante la Pandemia del Covid-19 para el Ministerio de Hacienda.

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/o que por su naturaleza requieran de inmediato una acción fiscalizadora o de verificación, en un plazo no mayor a 3 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, podrá remitir al Departamento de Investigación Penal y Normativa Tributaria, aquellas denuncias en las que se advierta una incidencia penal.
2. 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 medios disponibles, los que pueden ser:

* Personal
* Internet (correo electrónico)
* Correos de El Salvador
* Teléfono

1. En atención y cumplimento de los Protocolos Sanitarios para efectos de la gestión de las denuncias atendidas en la Unidad de Defensoría del Contribuyente, se podrán hacer uso de los medios electrónicos disponibles.

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 al Departamento de Investigación Penal y Normativa Tributaria.

1. **PROCEDIMIENTO**

**ATENCIÓN AL USUARIO**

| **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 y procede según sea el caso:   1. Si la gestión de la denuncia no es de competencia de la Unidad de Defensoría del Contribuyente, la remite mediante el Módulo a la Unidad correspondiente, generando, imprimiendo y archivando el envío. 2. Si es de competencia de la Unidad de Defensoría del Contribuyente, prepara el caso y lo asigna en el módulo a Supervisor Contable. |
| Supervisor Contable | 03 | Recibe caso, verifica su contenido, ingresa al Módulo Defensoría del Contribuyente SIIT y lo asigna a Técnico Contable. |
| Técnico Contable | 04 | Recibe caso, verifica información, documentación facilitada por el denunciante y la contenida en el SIIT, elabora Credencial y Nota de Requerimiento o prevención dirigida al denunciado y las traslada a Supervisor Contable. |
| Supervisor Contable | 05 | Recibe caso, revisa Credencial, Nota de Requerimiento o prevención dirigida al Denunciado, si detecta observaciones, devuelve a Técnico Contable, para corrección, caso contrario, da su visto bueno y traslada a jefe de la Unidad. |
| Jefe de la Unidad | 06 | Recibe caso, incorpora firma y sella Credencial, Nota de Requerimiento o prevención dirigida al denunciado y devuelve al Técnico Contable para la acción correspondiente. |
| Técnico Contable | 07 | Procede según corresponda, pudiendo presentarse dos situaciones:   * Si previo al envío de la credencial, nota de requerimiento o prevención, es solventada la denuncia por el denunciado, o es retirada la denuncia por el denunciante, elabora Informe técnico y lo traslada a Supervisor Contable. Continúa Paso 09. * Entrega personalmente o vía electrónica al denunciado Credencial, Nota de Requerimiento o prevención, dejando constancia de la acción realizada. Continúa en siguiente paso. |
| 08 | Recopila, revisa y analiza la información y/o documentación recibida, elabora el informe técnico, en el que deberá hacer referencia si comunicó al denunciante el resultado de la gestión ejecutada, indicando el medio utilizado para ello y traslada a Supervisor Contable. |
| Supervisor Contable | 09 | Recibe caso, revisa Informe Técnico y documentación agregada, en caso de tener observaciones, devuelve al técnico contable para que las atienda; caso contrario avala con visto bueno y traslada caso a Supervisor Jurídico para su asignación. |
| Supervisor Jurídico | 10 | Recibe caso, ingresa al Módulo y efectúa la asignación a Técnico Jurídico. |
|  |  |  |
| Técnico Jurídico | 11 | Recibe caso y con base al informe rendido por el Técnico Contable, efectúa estudio jurídico y elabora según corresponda: nota al denunciante y/o al denunciado, auto de archívese o correo electrónico para Oficina correspondiente y traslada al Supervisor Jurídico para su revisión. |
| Supervisor Jurídico | 12 | Recibe caso, 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 avala con visto bueno y traslada a Jefe de Unidad. |
| Jefe de la Unidad | 13 | Recibe y revisa caso y Notas al denunciante y/o denunciado, Auto de Archívese o correo electrónico, si tiene observaciones, lo devuelve al Supervisor Jurídico, para que se atiendan observaciones efectuadas, caso contrario incorpora firma y sello en notas y/o auto de Archívese o envía correo electrónico a la Unidad Selección de casos o al Departamento de Investigación Penal y Normativa Tributaria y traslada al Asistente Administrativo para cierre del caso. |
| Asistente Administrativo o Técnico Receptor | 14  15 | Recibe y prepara la comunicación del resultado del caso, pudiendo presentarse dos situaciones:   * Prepara listado para Correos de El Salvador y agrega el reporte recibido de la Dirección General de Correos. * Si se remite vía electrónica, envía a la cuenta [defensor@mh.gob.sv](mailto:defensor@mh.gob.sv) para su envío.     Cierra caso a través del Módulo Defensoría del Contribuyente SIIT. |

1. **ANEXOS**

**Anexo 01**





1. **MODIFICACIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **MODIFICACIONES** |
| **1** | Se modifica de edición 03 a edición 04. |
| **2** | En el apartado de Revisado por: se cambio el nombre del Técnico de Inspección de Calidad. |
| **3** | En el apartado de Referencias Normativas: se agrego lo referente a la Ley de Procedimientos Administrativos. |
| **4** | En apartado de Definiciones, se agregó el concepto de Informe Técnico y SIIT. |
| **5** | En el apartado de Responsabilidades: se agrego lo referente al Protocolo de Retorno Laboral Progresivo del Ministerio de Hacienda. |
| **6** | En el apartado de Lineamientos Generales: se modifica la redacción de los numerales romanos del V al VI. |
| **7** | En apartado de Procedimientos: se modifica la redacción de todos los pasos. |