**TITULO: ATENCION Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**

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

**PREPARADO POR:**

**Nombre :** Gloria Evelyn Sánchez de Manzano Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha:

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

 Contribuyente y Educación Fiscal

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

**REVISADO POR:**

**Nombre :** Lic. Luis Ernesto Cañas PachecoFirma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cargo :** Subdirector General DGII

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

**APROBADO POR:**

**Nombre :** Mtro. Marlon Antonio Vásquez Ticas Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cargo :** Director General de Impuestos Internos

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

**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**

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

1. **AMBITO DE APLICACIÓN**

Es aplicable en la Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal de la Dirección General de Impuestos Internos, para el ingreso y gestión de las denuncias. De ser necesario remitirá a otras áreas o dependencias para una gestión efectiva de las mismas.

* 1. **REFERENCIA NORMATIVA**
* Constitución de la República de El Salvador.
* Código Tributario.
* Leyes y Reglamentos Tributarios.
* Ley de Procedimientos Administrativos.
* Protocolo para disminuir el riesgo de contagio por la COVID-19 en las diferentes áreas de trabajo del Ministerio de Hacienda.
* Acuerdo No 3 de fecha 10 de marzo de 2021
	1. **DEFINICIONES**

**Denuncia:** Hechos o situaciones que pueden ser constitutivas de infracciones tributarias.

**Denunciante:** persona natural o jurídica que al tener conocimiento de hechos o situaciones que puedan ser constitutivas de infracciones tributarias, lo informa a la Administración Tributaria, para la gestión o verificación respectiva.

**Denunciado:** personas naturales o jurídicas que realizan hechos o situaciones que puedan ser constitutivas de infracciones tributarias.

**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 denunciado o terceros.

**Nota para el denunciante o denunciado**: Auto en el que se da a conocer el resultado de la gestión efectuada por la Unidad, según aplique.

**Auto de Archívese:** Auto por medio del cual se tienen por concluidas las diligencias y se da por cerrada la denuncia.

**Informe técnico:** Contiene el resultado del análisis o de la verificación efectuada en atención al hecho denunciado.

**Módulo Defensoría del Contribuyente SIIT**: Sistema Informático a través del cual se ingresa, registra, asigna, trasladan y cierran, las denuncias gestionadas por la Unidad y las enviadas a otras áreas.

**UDC:** Unidad de Defensoría del Contribuyente y Educación Fiscal.

**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 para disminuir el riesgo de contagio por la COVID-19, en las diferentes áreas de trabajo del 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, 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 Coordinador de Defensoría del Contribuyente 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 el presente procedimiento.
* Proponer actualizaciones tendientes a mejorar el presente procedimiento.
* Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en el Protocolo para disminuir el riesgo de contagio por la COVID-19 en las diferentes áreas de trabajo del 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.
* Tipo de Impuesto: IVA o RENTA.
* Datos del denunciante (nombre/dirección/NIT), no aplica, si el denunciante no autoriza su identificación y se consignará que es anónima.
* 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, entre otros:
* Personal (Según formulario anexo)
* Escrito
* Correo electrónico o comunicación vía web
* Telefónicamente
* WhatsApp
1. La UDC, 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 las mismas.

1. La UDC, 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.
* Cuando 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 UDC, podrá remitir la Unidad de Investigación Penal Tributaria, aquellas denuncias en las que se advierta una incidencia penal.
2. La UDC, podrá remitir otras denuncias para su gestión, a aquellas áreas que intervengan en el marco de la cadena de valor.
3. La UDC, en seguimiento a las denuncias gestionadas que se hubieren trasladado a la Unidad Selección de Casos y/o a las áreas Ejecutoras, podrá solicitar informe de resultados o de los avances de las gestiones realizadas, lo que, según aplique, se comunicará a los denunciantes, a través de los medios disponibles, tomando en cuenta lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 36 del Código Tributario.
4. En atención y cumplimiento de los Protocolos Sanitarios, para efecto de la tramitación de las denuncias la UDC, podrá hacer uso de los medios electrónicos disponibles.
5. Para el cierre del caso, se emitirá según corresponda, **AUTO DE ARCHIVESE, NOTA AL DENUNCIANTE y/o NOTA AL DENUNCIADO.**
6. **PROCEDIMIENTO**

**ATENCIÓN AL USUARIO**

| **RESPONSABLE** | **PASO** | **ACCION** |
| --- | --- | --- |
| Técnico  | 01 | Recibe la denuncia por cualquiera de los medios disponibles. |
|  | 02 | Ingresa las denuncias en el Módulo Defensoría del Contribuyente SIIT y procede según sea el caso:* Si la gestión no es competencia de la Unidad, traslada al área correspondiente.
* Si es competencia de la UDC, traslada al Coordinador de Defensoría, para su asignación.
 |
| Coordinador de Defensoría del Contribuyente | 03 | Recibe y asigna a Técnico Contable, por medio del Módulo. |
| Técnico Contable | 04 | Recibe, verifica información, elabora credencial y Nota de requerimiento de información, emplazamiento o prevención, dirigida al denunciado y traslada a Coordinador. |
| Coordinador de Defensoría del Contribuyente  | 05 | Recibe, revisa credencial y Nota de requerimiento de información, emplazamiento o prevención dirigida al denunciado, da su visto bueno y traslada a Jefe de Unidad. |
| Jefe de la Unidad | 06 | Recibe, revisa, incorpora firma y sello en credencial, nota de requerimiento, prevención o emplazamiento y traslada a técnico contable. |
| Técnico Contable | 07 | Recibe y procede según corresponda:Si previo a la notificación de la credencial, nota de requerimiento, prevención o emplazamiento, se desiste sobre el hecho denunciado o se verifica que ha sido solventado, elabora informe técnico y traslada a Coordinador.Notifica credencial, Nota de requerimiento, prevención o emplazamiento, utilizando los medios disponibles para ello, dejando constancia de la acción realizada. |
| 08 | Recopila, revisa, analiza información y/o documentación recibida, elabora Informe técnico y traslada al Coordinador. |
| Coordinador de Defensoría del Contribuyente | 09 | Recibe, revisa documentación e informe técnico, avala y asigna a técnico jurídico mediante el módulo. |
| Técnico Jurídico | 10 | Recibe y elabora según corresponda, nota al denunciante y/o denunciado o auto de archívese y traslada a Jefe de Unidad. Cuando en el informe técnico, conste que el resultado de la gestión realizada, se haya hecho del conocimiento del denunciante, independientemente del resultado, no aplicará elaboración de nota. Y, en caso que amerite, se hará del conocimiento de la Unidad de Selección de Casos, el resultado del estudio realizado, para su análisis y gestión pertinente. |
|  Jefe de la Unidad | 11 | Recibe, revisa, incorpora firma y sello, en notas, autos de archívese, según corresponda y traslada a Técnico para notificación y cierre de la denuncia. |
| Técnico | 12 | Recibe, notifica, según aplique y procede al cierre en el Módulo. |

1. **ANEXOS**





1. **MODIFICACIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N.º** |  | **MODIFICACIONES** |
| **1** |  | Se cambio de Edición 04 a Edición 05. |
| **2** |  | En el apartado de Revisado por: se cambió el nombre del Técnico. |
| **3** |  | Se modifico la redacción del Objetivo y Ámbito de aplicación. |
| **4** |  | Se agregó lo referente al Protocolo para disminuir el riego de contagio por la COVID-19 en las diferentes áreas de trabajo del Ministerio de Hacienda. |
| **5** |  | En apartado de Definiciones, se cambió el concepto de algunas definiciones. |
| **6** |  | En el apartado de Responsabilidades: se agregó lo referente al Protocolo para disminuir el riego de contagio por la COVID-19 en las diferentes áreas de trabajo del Ministerio de Hacienda. |
| **7** |  | En apartado de Procedimientos: se modifica la redacción de los pasos del 2 al 12. |
| **8** |  | En el apartado de Anexos: se modificó el anexo. |
|  |  |  |