



RESOLUCIÓN No. NAC-DGERCGC18-00000412

**LA DIRECTORA GENERAL
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

25 SEP 2018

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico;

Que el numeral 5 del artículo 61 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las ecuatorianas y ecuatorianos gozan del derecho a fiscalizar los actos del poder público;

Que el artículo 11 numeral 2 de la Carta Magna dispone que todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades;

Que el artículo 66 numeral 23 *ibidem* establece el derecho de las personas a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas, sin que se pueda dirigir peticiones a nombre del pueblo; en ese mismo sentido, el numeral 25 del mismo artículo establece el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que el numeral 8 del artículo 83 *ibidem* contempla como un deber y responsabilidad de los ecuatorianos administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción;

Que el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador establece que en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso;

Que el artículo 226 *ibidem* dispone que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley;

Que el artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos;

Que el artículo 41 del Código Orgánico Administrativo establece que las personas deben colaborar con la actividad de las administraciones públicas y el buen desarrollo de los procedimientos, pudiendo denunciar los actos de corrupción;

Que el artículo 187 *ibidem* contempla que la denuncia es el acto por el que cualquier persona pone en conocimiento, de un órgano administrativo, la existencia de un hecho que puede constituir fundamento

para la actuación de las administraciones públicas, para lo cual se deberá expresar la identidad de la persona que la presenta, el relato de los hechos que pueden constituir infracción y la fecha de su comisión y cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables;

Que el artículo 17 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que no procede el derecho a acceder a la información pública, cuando esta se trate de datos e información expresamente establecidos como reservados en leyes vigentes;

Que la Disposición Transitoria Vigésima Cuarta de la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 309 de 21 de agosto de 2018, establece que el Servicio de Rentas Internas emitirá en el plazo máximo de treinta días contados a partir de la vigencia de dicha Ley, la normativa secundaria necesaria para simplificar trámites y optimizar requisitos, con el fin de disminuir los tiempos de atención a los contribuyentes, en observancia a los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, calidad, coordinación y transparencia, que rigen a la administración pública;

Que mediante el Decreto No. 372 publicado en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 234 de 04 de mayo de 2018, el Presidente Constitucional de la República declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica;

Que el artículo 101 de la Ley de Régimen Tributario interno establece que las declaraciones e informaciones de los contribuyentes, responsables o terceros, relacionadas con las obligaciones tributarias, así como los planes y programas de control que efectúe la Administración Tributaria son de carácter reservado y serán utilizadas para sus fines propios;

Que el artículo 2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas establece como parte de los objetivos estratégicos de la institución incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control e incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales;

Que la Circular No. NAC-DGECCGC17-00000004 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 980 de 7 de abril de 2017, la Administración Tributaria informa sobre la clasificación de derechos de los contribuyentes y demás sujetos pasivos de impuestos administrados por el Servicio de Rentas de Internas;

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Código Tributario, en concordancia con el artículo 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, es facultad de la Directora General del Servicio de Rentas Internas expedir las resoluciones, circulares o disposiciones de carácter general y obligatorio necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias;

En ejercicio de sus facultades legales,

RESUELVE

Establecer el catálogo de derechos de los contribuyentes y demás sujetos pasivos de impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas, y normar la recepción y gestión de denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones

Artículo 1.- Derechos del contribuyente y demás sujetos pasivos.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Constitución y leyes de la República, se establece el catálogo de derechos de los contribuyentes y demás sujetos pasivos de impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas, conforme a la siguiente clasificación:

1. Derechos de trato y confidencialidad
2. Derechos de asistencia o colaboración
3. Derechos económicos
4. Derechos de información
5. Derechos procedimentales

1. Derechos de trato y de confidencialidad:

- a) Derecho a ser tratado con el debido respeto, sin discriminación, con cortesía y consideración por el personal del Servicio de Rentas Internas.
- b) Derecho a que las declaraciones, información, datos, informes y antecedentes tributarios, en los términos y con las excepciones previstas en ley, sean tratados como reservados.

2. Derechos de asistencia o colaboración:

- a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- b) Derecho a formular consultas y a obtener respuesta oportuna, de acuerdo con los plazos legales establecidos.

3. Derechos económicos:

- a) Derecho a presentar solicitudes de devolución de impuestos en los casos que corresponda.
- b) Derecho a solicitar la prescripción de acciones.
- c) Derecho a que se aplique el régimen de caducidad de las facultades de esta Administración Tributaria.

4. Derechos de información:

- a) Derecho a acceder a información relativa a sí mismo o a sus bienes.
- b) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- c) Derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de control o fiscalización relativas a sí mismo o a sus bienes, sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y deberes en el curso de tales actuaciones y a que estas se desarrollen en los plazos de ley.

5. Derechos procedimentales:

- a) Derecho a presentar corrección(es) de sus declaraciones, de conformidad a la ley.
- b) Derecho a impugnar los actos de la Administración Tributaria que consideren que los afectan de acuerdo a lo establecido en la normativa tributaria vigente y a obtener un pronunciamiento expreso y motivado de la Administración Tributaria.
- c) Derecho a presentar peticiones y solicitudes ante esta Administración Tributaria de conformidad con la normativa vigente.
- d) Derecho a presentar denuncias tributarias, administrativas, quejas, sugerencias y felicitaciones ante la Administración Tributaria.
- e) Derecho al debido proceso y al derecho de defensa.
- f) Derecho a presentar alegaciones y pruebas ante las autoridades administrativas de conformidad al ordenamiento jurídico.

Artículo 2. Recepción y gestión de denuncias, sugerencias, quejas y felicitaciones.- El Servicio de Rentas Internas receptorá las denuncias, sugerencias, quejas y felicitaciones presentadas por parte de contribuyentes, ciudadanos y personas en general, y utilizará las mismas para una mejora continua de los procesos, productos y servicios que brinda la Administración Tributaria.

Para efectos de la recepción y gestión de denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones, se deberán considerar las siguientes definiciones:

1. **Denuncias tributarias:** Acto por el cual una persona pone en conocimiento del Servicio de Rentas Internas, el cometimiento o preparación de una o varias infracciones tributarias o actos de defraudación tributaria relacionados con obligaciones tributarias de su administración.
2. **Denuncias administrativas:** Acto por el cual una persona pone en conocimiento del Servicio de Rentas Internas, el cometimiento o indicios de actos de corrupción u otros comportamientos contrarios a la ética, a la Constitución y a las leyes de la República, por parte de servidores de la Administración Tributaria.
3. **Sugerencias:** Son iniciativas o propuestas formuladas por contribuyentes o ciudadanos en general, para mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas.
4. **Quejas:** Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas.
5. **Felicitaciones:** Son expresiones de satisfacción y reconocimiento de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas o por el buen desempeño de sus servidores.

Artículo 3. Canales de recepción de denuncias, sugerencias, quejas y felicitaciones.- La presentación de denuncias tributarias y administrativas, sugerencias, quejas y felicitaciones ante el Servicio de Rentas Internas se puede efectuar a través de los siguientes canales:



1. **Canal electrónico:** Buzón de contacto electrónico que se encuentra en la página web institucional: www.sri.gob.ec, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
2. **Canal móvil:** A través de la aplicación para dispositivos móviles inteligentes “SRI Móvil” que puede ser descargada gratuitamente en los sistemas operativos iOS, Android y Windows Phone, desde cualquier lugar, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
3. **Canal físico:** En cualquier agencia de atención presencial del Servicio de Rentas Internas, utilizando los formularios disponibles de forma gratuita en cada una de ellas o descargándolos de la página web institucional www.sri.gob.ec y depositándolo en los buzones establecidos para el efecto; o a través de cartas u oficios presentados en las secretarías del SRI a nivel nacional.
4. **Canal telefónico:** Llamando al Centro de Atención Telefónica del Servicio de Rentas Internas al 1700 SRI SRI (1700 774 774) y desde Cuenca al (04) 2598 441 de lunes a viernes de 07h00 a 19h00.
5. **Red Social - Twitter:** A través de tweets dirigidos a la cuenta oficial del Servicio de Rentas Internas: “SRI Ecuador” (@SRIOficialEc).
6. Otros mecanismos que la Administración Tributaria implemente para el efecto.

Artículo 4. Información mínima para la presentación de denuncias.- Para la gestión oportuna de denuncias tributarias y administrativas, éstas deberán contener al menos la siguiente información:

1. **Detalle del motivo de la denuncia tributaria:** Indicar un detalle claro de los hechos denunciados, además señalar el producto o servicio adquirido, periodo aproximado en el que sucedieron los hechos, costo del producto o servicio adquirido, forma de pago.
2. **Pruebas (requisito opcional):** Documentación que considere oportuna para respaldar la denuncia, cabe indicar que se priorizará la atención de la misma cuando contenga pruebas que pudieren aportar a la investigación; en el caso de denuncias efectuadas por canales digitales dichas pruebas deberán remitirse en formato “.pdf” o “.jpg”, a través del correo electrónico: DDCNacional@sri.gob.ec.
3. **Datos del contribuyente denunciado (en caso de denuncias tributarias):** Número de Registro Único de Contribuyentes, cédula de identidad o pasaporte, nombres y apellidos completos o razón social, nombre comercial (dato obligatorio), actividad económica, provincia, cantón, calle principal, número de intersección y referencia de ubicación (dato obligatorio).

Datos del servidor denunciado (en caso de denuncias administrativas): Agencia u oficina donde sucedieron los hechos, nombre del servidor o funcionario denunciado, cargo o departamento en el que labora (información que permita su identificación inequívoca - opcional).

4. **Identificación del denunciante o interesado:** Número de Registro Único de Contribuyentes, Cédula de identidad o pasaporte, nombres y apellidos completos, datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo, datos de dirección: ciudad, calle, referencia de ubicación.

Las denuncias tributarias y administrativas que se recepen de manera anónima no podrán ser gestionadas; sin embargo, el Servicio de Rentas Internas podrá, de oficio, tomar las medidas correspondientes, en atención a sus facultades legalmente establecidas.

Artículo 5. De la gestión de las denuncias.- El Servicio de Rentas Internas, a través del Departamento de Derechos del Contribuyente, realizará el análisis de las denuncias tributarias y administrativas, asignará su tramitación a los departamentos administrativos correspondientes cuando así se requiera, confirmará al denunciante la recepción de la denuncia, señalando cuando sea procedente, su resultado; y, ejecutará el respectivo seguimiento hasta su culminación. El inicio del procedimiento administrativo/tributario correspondiente, cuando corresponda, considerará los criterios de capacidad operativa, significancia económica, relación costo/beneficio, programación anual de controles, entre otros.

Artículo 6. Reserva de información.- De conformidad al ordenamiento jurídico vigente, la información constante en las denuncias es de carácter reservada, al igual que los planes y programas de control que en ejercicio de sus facultades, efectúe esta Administración Tributaria.

Artículo 7. Información mínima para la presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones.- Para la gestión oportuna de sugerencias, quejas o felicitaciones presentadas al Servicio de Rentas Internas, éstas deberán contener, al menos, la siguiente información:

- 1. Datos del motivo de la sugerencia, queja o felicitación:** Nombre de la agencia o departamento, día y hora en la que sucedieron los hechos, nombre del servidor que realizó la atención y/o proceso del cual presenta su sugerencia, queja o felicitación, detalle claro de los hechos.
- 2. Pruebas (requisito opcional):** Documentación que considere oportuna para respaldar dicha sugerencia o queja. Cabe indicar que se priorizará la atención de aquellas comunicaciones en las que se adjunten pruebas que pudieren aportar en la desarrollo de la tramitación de la sugerencia o queja; en el caso de que éstas sean efectuadas por canales digitales, las pruebas deberán remitirse en formato “.pdf” o “.jpg” al correo electrónico: DDCNacional@sri.gob.ec.
- 3. Datos de identificación del contribuyente o interesado:** Número de Registro Único de Contribuyentes, cédula de identidad o pasaporte, nombres y apellidos completos, datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo, datos de dirección: ciudad, calle, referencia de ubicación.

Las sugerencias, quejas o felicitaciones que se recepen de manera anónima serán gestionadas en la medida que sean verificables y se especifique al menos un medio de contacto para el envío de la respuesta correspondiente.

Artículo 8. De la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones.- El Servicio de Rentas Internas, a través del Departamento de Derechos del Contribuyente, realizará el análisis de las sugerencias, quejas y felicitaciones y remitirá contestación al contribuyente en coordinación con los departamentos correspondientes dentro de los plazos establecidos en la normativa legal vigente.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA.- Deróguese la Resolución No. NAC-DGERCGC14-00286, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 243 de 12 de mayo de 2014.

SEGUNDA.- Deróguese la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000245, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 980 de 07 de abril de 2017.

TERCERA.- Deróguese la Circular No. NAC-DGECCGC17-00000004 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 980 de 7 de abril de 2017.

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

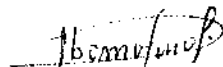
Comuníquese y publíquese.-

Dado en Quito D.M., a 25 SEP 2018

Proveyó y firmó la Resolución que antecede la Economista Marisol Andrade Hernández, Directora General del Servicio de Rentas Internas, en Quito D.M., a

25 SEP 2018

Lo certifico.



Dra. Alba Molina

**SECRETARIA GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

