

RESOLUCION No. N A C - D G E R 2 0 0 7 - 0 3 0 4
07 MAY 2007

EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

CONSIDERANDO:

Que el artículo 18 de la Constitución Política señala que los derechos y garantías determinados en la Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, serán directa e inmediatamente aplicables por y ante cualquier juez, tribunal o autoridad;

Que el segundo inciso del artículo 120 de la Constitución, establece que el ejercicio de dignidades y funciones públicas constituye un servicio a la colectividad, que exigirá capacidad, honestidad y eficiencia.

Que el artículo 67 del Código Tributario señala que la administración tributaria implica el ejercicio de las facultades de aplicación de la ley; determinación de la obligación tributaria; resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos; la potestad sancionadora por infracciones de la ley tributaria o sus reglamentos y la de recaudación de los tributos.

Que con el fin de promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes en los procedimientos que aplica la Administración Tributaria, con miras a aumentar su celeridad y eficacia, se creó dentro del Servicio de Rentas Internas la Unidad de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente;

Que es necesario normar el procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias presentadas por los contribuyentes a la Administración Tributaria; y,

En ejercicio de la facultad establecida en el artículo 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas,

RESUELVE:

Art.1.- Sin perjuicio de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y leyes de la República, el Servicio de Rentas Internas, reconoce como derechos de los contribuyentes, entre otros los siguientes:

1. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal de la Administración Tributaria;
2. Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de manera ágil, eficiente y gratuita;
3. Derecho a que sus peticiones y reclamos sean atendidos dentro del término que señale la ley;
4. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procesos en los que sea parte;
5. Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración, siempre que el obligado tributario indique la fecha y procedimiento en el que los presentó;

6. Derecho a que la información personal que proporcione a la Administración Tributaria sea utilizada por ésta únicamente para fines tributarios y que la misma no sea cedida a terceros sin el conocimiento y autorización del contribuyente, a menos que se trate de disposición judicial o autoridad competente;
7. Derecho al debido proceso en sus relaciones con la Administración Tributaria;
8. Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables;
9. Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria;
10. Derecho a que se le confieran las certificaciones que el contribuyente requiera con respecto a sus actuaciones tributarias;
11. Derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de un expediente concluido a la fecha de la solicitud y que se mantengan en los archivos administrativos. Estos únicamente podrán ser solicitados por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario;
12. Derecho a participar en cursos de capacitación tributaria, organizados por la Institución y dirigidos a la ciudadanía; y,
13. Derecho a denunciar malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado de la Administración Tributaria.

Art. 2.- Siempre que se refieran a procedimientos de naturaleza tributaria y de competencia del Servicio de Rentas Internas, toda persona natural o jurídica podrá presentar en las ventanillas de secretaría a nivel nacional o por los diferentes medios que la Administración Implemente para el efecto, las quejas o sugerencias que estime pertinente.

Art. 3.- Para su tramitación, las quejas y sugerencias deberán contener al menos lo siguiente:

- a. Identificación del contribuyente, información obligatoria para la tramitación de quejas y opcional para sugerencias (nombre, número de documento de identidad o RUC, dirección de notificación y/o dirección de correo electrónico);
- b. Detalle claro del o los motivos que originan la queja o sugerencia; (oficina, procedimiento, etc); y,
- c. Los interesados podrán acompañar además la documentación que consideren oportuna;

Art. 4.- Las quejas y sugerencias serán enviadas a la Unidad de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente (UPPDC), si esta Unidad la encuentra sustentada, la remitirá a la Unidad correspondiente a fin de que en el término máximo de 20 días la conteste y notifique al contribuyente con copia a la Unidad de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente.

Si la UPPDC considera que la queja no es clara o sustentada, podrá solicitar al contribuyente la complete en un término prudencial, si concluido el término no lo hiciera, se archivará el trámite.

Art. 5.- La Unidad de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente podrá analizar el proceso operativo de la Unidad que originó la queja o sugerencia y en lo pertinente, realizará las recomendaciones que permitan corregirlo y mejorar la atención al contribuyente.

Art. 6.- Las quejas y sugerencias formuladas al amparo de esta Resolución ante la Unidad de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente, no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Art. 7.- Las actuaciones de la Unidad de Promoción y Protección de los Derechos del Contribuyente se encaminan a corregir y mejorar procesos de atención al contribuyente y de ninguna forma a la promoción de trámite alguno.

Art. 8.- Esta Resolución entrará en vigencia desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. *df*

Comuníquese.-

Dado en Quito D. M., a 07 MAY 2007

Dictó y firmó la Resolución que antecede, Carlos Marx Carrasco, DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, en la ciudad de San Francisco de Quito D. M., a

07 MAY 2007

Lo certifico.-

Dra. Alba Molina
SECRETARIA GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS