

## PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS SOBRE FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS

Disposición Técnica Nº 007-2005; Aprobado el 8 de Abril del 2005

Publicado en La Gaceta Nº 81 del 27 de Abril del 2005

**El suscrito Director General de Ingresos,**

**Considerando:**

**I.**

Que según el Arto. 52 de la Constitución Política los ciudadanos tienen derecho a denunciar anomalías y hacer críticas constructivas en forma individual o colectiva a los Poderes del Estado o a cualquier autoridad.

**II.**

Que la misión de la Dirección General de Ingresos es, "Recaudar los tributos internos, mediante una administración fiscal eficiente, transparente y con criterios de equidad, cumpliendo y haciendo cumplir el marco legal y promoviendo la cultura tributaria, para aportar al Estado los recursos que soportan el desarrollo económico y social de la población".

**III.**

Que toda persona que ejerce cargos de autoridad o manejo de fondos de recursos del Estado, debe desempeñar sus funciones con responsabilidad, espíritu de servicio, permanencia y diligencia debida.

**IV.**

Los Artos. 105, inc. 11) de la Ley de Equidad Fiscal y 183 de su Reglamento dicta una sanción a los funcionarios que en la administración de los impuestos actúen de mala fe, previa comprobación indubitable de los hechos.

**V.**

Que la Ley 438 "Ley de Probidad de los Servidores Públicos" establece y regula el régimen de integridad de los servidores públicos en ejercicio de sus funciones.

**VI.**

Que el Arto. 48 Código Laboral Vigente, enumera ciertas causales justificadas para la terminación del contrato laboral, previo procedimiento ante el Ministerio del Trabajo.

Por tanto, en uso de sus facultades: Dispone:

### **PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS SOBRE FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS.**

**Primero:** Las quejas comprenden toda crítica constructiva referida a los empleados de la Dirección General de Ingresos, relacionado a sus obligaciones administrativas como funcionarios públicos establecidas por las leyes de la materia.

**Segundo:** La oficina receptora de las quejas será la Dirección de Asistencia al Contribuyente de la DGI Central o en las delegaciones de esta Oficina en las distintas Administraciones de Rentas. Las quejas deberán presentarse por escrito en un formato especial proveído por el receptor de la queja y deberá contener la información que ahí se indique relacionada con la identificación del quejante, la narración de los hechos, entre otras.

**Tercero:** Se crea la Comisión de Ética y Disciplina, la cual estará conformada por los siguientes cinco (5) miembros, funcionarios todos de la Dirección General de ingresos, de reconocida e incuestionable trayectoria laboral:

1. Un Abogado y Notario Público de la Dirección Jurídico Tributaria .
2. Un delegado de la Dirección de Asistencia al Contribuyente
3. Un delegado del Sindicato al que pertenezca el empleado o un empleado sin ninguna falta o llamado de atención en su expediente personal, elegido por la División de Recursos Humanos, cuando el afectado no perteneciera a ningún sindicato.
4. Un delegado de la División de Recursos Humanos
5. Un delegado de Auditoría Interna

El procedimiento para recepción y seguimiento de la queja será el siguiente:

1) El miembro de la Dirección Jurídico Tributaria presidirá la comisión y le corresponderá: Representar a la Comisión y moderar las reuniones de la misma. El delegado de Asistencia al Contribuyente será el Secretario y le corresponderá: Citar a Reuniones; Llevar la Agenda y dar la a conocer con anticipación a los miembros; Hacer la Ayuda Memoria de cada reunión y distribuirla posteriormente entre los miembros; Conservar el Expediente de los casos que conozca la Comisión; Calificar si la queja tiene carácter de urgencia y dejar razonado su opinión en el expediente; Dar seguimiento a los casos para mantener informada a la Comisión; Sustituir al Presidente en caso de ausencia; así como las demás funciones necesarias para el buen funcionamiento de la Comisión.

Los delegados del Sindicato, División de Recursos Humanos y Auditoría Interna, le corresponderán las siguientes funciones:

- Participar y asistir puntualmente a las sesiones cuando el Secretario de la Comisión citare.

- Asesorar y aportar sus criterios en dependencia de la especialidad de cada quien.
- Derecho a voz y voto en las deliberaciones, procedimientos y demás actos tendientes a la averiguación de la queja.
- Firmar las resoluciones que se acordaren en la Comisión
- Las demás que le fueren asignadas por el Presidente de la Comisión.

2) La Comisión se reunirá ordinariamente una vez por semana y extraordinariamente cuando fueren convocados por secretaría para atender casos considerados de urgencia.

3) Se procurará que las reuniones de la Comisión sean realizadas en un local que garantice privacidad de los temas a tratar.

4) La Comisión analizará la queja y la canalizará así:

- Los casos que constituyan faltas administrativas conforme al Reglamento Interno de la DGI, las remitirá al conocimiento de la División de Recursos Humanos,
- Las que involucren comportamiento anómalo de personal de la DGI atinentes al sistema operativo y/o financiero de control interno, que se presuman, podrían ser objeto de responsabilidad administrativa, civil o penal conforme a las Leyes de la Contraloría y Leyes conexas, serán remitidos a Auditoría Interna con copia al Procurador Auxiliar de Finanzas.
- Las que no presten mérito alguno serán archivadas por el Secretario de la Comisión.

En ambos casos, dichas oficinas serán responsables de dar seguimiento a las quejas, así como de notificar al funcionario objeto de la misma, para garantizar el principio a la defensa y aporte de pruebas desde inicio del trámite hasta su conclusión.

5) Para la deliberación de los casos, se necesita un quórum mínimo de 4 de los de 5 miembros. Los tres tipos de decisiones que se pueden establecer conforme al numeral 4) se tomarán por mayoría simple, en caso de empate el miembro Presidente tiene derecho a voto doble. La ausencia de los miembros en las reuniones debe ser justificada por el Jefe o Director del área a que corresponda.

Las distintas decisiones que podría tomar la Comisión, están principalmente las siguientes:

- Amonestación que puede ser privada o pública
- Suspensión Temporal
- Multa
- Suspensión Definitiva o Destitución de sus funciones de acuerdo al Arto. 48 del Código del Trabajo.

Todas estas sin perjuicio de las consecuencias penales y civiles que pudieren conllevar las resoluciones respectivas.

6) La Comisión informará semanalmente de las quejas analizadas al Director General de ingresos, excepto cuando la queja sea referida a un Director Específico o a un Administrador de Rentas, en cuyo caso se informará en el día de su ocurrencia.

7) En el caso que las quejas sean recibidas en las Administraciones de Rentas, se enviará copia de inmediato al Administrador y ala Oficina Central de Asistencia al Contribuyente.

8) Para determinar el tipo de sanción, Recursos Humanos y Auditoría interna tomarán en cuenta lo establecido en el Reglamento Interno Laboral aprobado por el Ministerio del Trabajo y el Código de Ética de la Institución, así como las faltas establecidas en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, las cuales se transcribirán en un Anexo que será considerado parte integrante de esta Disposición Técnica.

Cuarto: La queja tendrá carácter confidencial y la información proporcionada será utilizada por la Dirección General de Ingresos con el sigilo que corresponde a la información fiscal.

Quinto: Forman parte de esta Disposición Técnica lo siguiente: 1) Formato de presentación de Quejas contra funcionarios públicos, 2) Formato Semanal de Detalle del total de quejas recibidas. 3) Anexo a que se refiere el inc. 8 de la Cláusula Tercera de esta Disposición.

Sexto: La persona que interpone una queja no será considerada como parte en el proceso de averiguación de la misma, ni tendrá derecho a interponer ninguna clase de recursos administrativos contra la resolución que la Comisión dicte.

Séptimo: El procedimiento que establece esta Disposición Administrativa es sin perjuicio de lo normado en cada Ley de la materia, según la naturaleza de la queja.

Octava: Déjese sin efecto la Disposición Administrativa No. 016-01 "Procedimiento a seguir ante, queja por defraudación tributaria" emitida el dos de octubre del dos mil uno.

Dado en la ciudad de Managua a los ocho días del mes de Abril del año dos mil cinco. **RÓGER ARTEAGA CANO**, DIRECTOR GENERAL DE INGRESOS.