MLV
Municipalidad de la Victoria

GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

DIRECTIVA QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES EN LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SUBGERENCIAS

DIRECTIVA GERENCIAL

Formulado por:	Revisado por:	Aprobado por:
GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MLV V°B°	MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA ECON. VICTOR SUEJIRO TANAKA GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO (e)	MLV MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA Lic. PEDRO RONALD YANAC PARIASCA Gerente de Servicios de Administración Tributaria
Fecha:	**Fecha:**	**Fecha:**

Código: DGR 03.0-2014-GSAT/MLV
Versión: 0
Fecha: 29 AGO. 2014

INDICE

1. Objetivo
2. Finalidad
3. Base Legal
4. Alcance
5. Glosario de Términos
6. Normas Generales
   6.1 De los Derechos de los usuarios
   6.2 De las Obligaciones de los usuarios
   6.3 Del Horario de Atención
7. Normas Específicas
   7.1 Solicitud de Información
   7.2 Trámite de Respuesta
   7.3 Notificación de la Respuesta
   7.4 Registro en el Sistema de Trámite Documentario
   7.5 Evaluación de la Atención
8. Disposiciones Transitorias
9. Responsabilidades
10. Anexos

TABLAS DE CONTROL

VERSION	MODIFICACIONES	FECHA

1. **Objetivo**
Normar y establecer una adecuada secuencia de acciones a seguir para la atención a los usuarios o contribuyentes en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria y Subgerencias integrantes, así como determinar las responsabilidades funcionales de la áreas competentes, ello en relación a los requerimientos de información y trámites presentados, en conformidad con el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad de la Victoria, vigente.

2. **Finalidad**
Realizar una adecuada y eficiente gestión de la atención a los usuarios o contribuyentes en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria y Subgerencias integrantes, al agilizar el proceso de remisión de información y expedición de documentos en repuesta, limitando al cumplimiento de plazos establecidos en las normas del ordenamiento jurídico vigente.

3. **Base Legal**
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF, Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Decreto Supremo N° 069-2003-EF, Reglamento de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF, Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal.
- Decreto Supremo N° 018-08-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley Procedimiento de Ejecución Coactiva.
- Ordenanza N° 082-2009/MLV y su modificatoria el Decreto de Alcaldia N° 006-2011-ALC/MLV, Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad de La Victoria.
- Ordenanza N° 163-2013/MLV, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de La Victoria.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto de Alcaldía N° 005-2011-ALC/MLV, aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad de La Victoria.
- Directiva D01.2-2013-GPP/MLV, "Normas Técnicas para la formulación, aprobación y actualización de Directivas".

4. **Alcance**
La presente Directiva alcanza a la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria y sus Subgerencias.

Glosario de Términos

- **Usuario.**- Puede clasificarse en dos tipos: usuario interno y externo.
- **Usuario Interno.**- Persona natural que labora en las diferentes áreas de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.
- **Usuario Externo.**- Persona natural que presenta un trámite en la Municipalidad de la Victoria, el cual a su vez puede ser administrado y/o contribuyente.
- **Contribuyente.**- Es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria, el cual presenta un trámite en la Municipalidad de la Victoria.
- **Administrado.**- Persona Natural que sin tener la calidad de contribuyente, presenta un trámite en la Municipalidad de la Victoria.
- **Sistema Tributario Municipal.**- Programa de cómputo que registra la información de cancelación y deudas del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales de cada contribuyente.
- **Sistema de Trámite Documentario.**- Programa de cómputo que registra la información de expedientes y trámites presentados por los contribuyentes.
- **Plazo.**- Se entenderá contabilizado en días hábiles, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio y los feriados no laborables, de orden nacional
- **Documento Públicos.**- Aquellos emitidos válidamente por los órganos de las entidades.
- **Horas hábiles.**- Las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a la ocho horas diarias consecutivas.

6. **Normas Generales**
6.1 De los Derechos de los usuarios

Los usuarios que reciben los servicios de las Subgerencias de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria tienen derecho a:

a) Ser tratados con amabilidad y respeto, en condiciones de igualdad con los demás ciudadanos.
b) La confidencialidad de la información proporcionada en el marco de la reserva tributaria.
c) Exigir el cumplimiento de los servicios brindados por la Municipalidad de La Victoria con los compromisos de calidad establecidos.
d) Presentar reclamos o sugerencias respecto de los servicios prestados por la Municipalidad de La Victoria
e) Exigir que se respeten sus derechos en el marco de la normatividad vigente.
f) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

6.2 De las Obligaciones de los usuarios
Los usuarios que reciben los servicios de la Municipalidad de La Victoria están obligados a:

a) Abstenerse de formular solicitudes ilegales, de declarar hechos contrarios a la verdad o no conformidades como si fueran fehacientes y de solicitar actuaciones meramente dilatorias.
b) Cumplir con la presentación de documentos y el pago de los derechos, de ser el caso, establecidos en el TUPA vigente de la institución.
c) Respetar y cumplir la normatividad vigente.
d) Presentar una conducta adecuada y de respeto, ante los funcionarios de la Municipalidad de La Victoria en la presentación de cualquier tipo de trámite y/o consulta que realice.

6.3 De la Atención de los Usuarios
La recepción de documentos así como la atención de los usuarios por las Subgerencias de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria, es realizada en horas hábiles, bajo responsabilidad.

7. Normas Específicas

7.1 Solicitud de Información
La Subgerencia de Trámite y Archivo de la Gerencia de Administración Documentaria e Informática procederá a remitir el expediente presentado por el contribuyente y/o administrado (usuario externo), al área competente, ya sea a la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria o alguna Subgerencia dependiente, a fin que sea absuelta dentro de los plazos establecidos por ley.
La presentación de la solicitud será registrada en el Sistema de Trámite Documentario, consignado fecha y hora.
Los usuarios internos remitirán mediante Memorándum, Proveídos, Informes o similares, la solicitud de información requerida.

7.2 Trámite de Respuesta
El área involucrada emitirá el documento en respuesta a la solicitud presentada por el usuario interno o externo, y si fue otorgado el servicio o en caso contrario su negativa, dentro del plazo determinado para cada tipo de trámite, tal como lo establece el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad de La Victoria. En el caso de remisión de información entre usuarios internos el plazo máximo de atención es de (05) cinco días hábiles.

En el caso se requiera un procedimiento mediante una Resolución de Gerencia, las subgerencia competentes presentarán un Informe a la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria conteniendo la propuesta de Resolución para su aprobación y posterior emisión definitiva que declare procedente o improcedente la solicitud del contribuyente y/o administrado.

7.3 Notificación de la Respuesta
La notificación de los documentos en respuesta se realizará en la forma prevista por el Código Tributario y la Ley N° 27444, en el término improrrogable (05) cinco días hábiles, a partir de la fecha de expedición del acto que se notifique, conteniendo la motivación jurídica y los demás requisitos que validen su contenido, salvo demora en casos motivados por carga procesal.

7.4 Registro en el Sistema de Trámite Documentario
Notificada la respuesta definitiva, se archivará o formará parte del expediente principal, a fin de dar por concluido el trámite (finalización) en el Sistema de Trámite Documentario.

7.5 Evaluación de la Atención

La Gerencia de Servicios de Administración Tributaria evaluará el cumplimiento del proceso de atención de usuarios y notificación de los documentos en respuesta, mediante la medición de informes mensuales remitidos por cada Subgerencia.
En caso no concurra lo descrito en el párrafo precedente, la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria emitirá un Informe recomendando proceder a la atención oportuna de los casos pendientes.

8. Disposiciones Transitorias
Considerar las disposiciones de carácter no permanente las mismas que una vez producidos sus efectos dejarán de estar vigentes.

9. Responsabilidades
De acuerdo a lo señalado en la presente Directiva y en lo que corresponda a sus funciones y competencias, son responsables de su aplicación y cumplimiento:

Gerencia de Servicios de Administración Tributaria
Subgerencia de Registro y Orientación al Contribuyente
Subgerencia de Fiscalización Tributaria
Subgerencia de Recaudación y Control
Subgerencia de Ejecución Coactiva
Subgerencia de Trámite y Archivo

Anexos
1. Formato de Memorándum
2. Formato de Informe

ANEXO N° 1

Formato de Memorándum

MLV

DISTRITO LOGISTICO METROPOLITANO GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

MEMORANDUM N° XXXX-2014-(SIGLAS DE SUBGERENCIA)–GSAT/MLV

DE	NOMBRE DE SUBGERENTE Sub Gerente de (Dependencia).
PARA	MARIA ESCUDERO ARGUEDAS Sub Gerente de Control y Fiscalización
ASUNTO	(REMISION DE EXPEDIENTE, LEVANTAMIENTO DE ESTADO DE COACTIVO, REMISION DE VALORES, INFORME TECNICO, ETC)
REF	EXPEDIENTE N° XXXX-2014 12.03.2014
FECHA	La Victoria, XX de marzo de 2014

Por medio de presente me dirijo a usted con la finalidad de CONTENIDO
Sin otro particular, alquedo de usted

Atentamente

MLV MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA
Abog. CYNTHIA CASTILLO AGUERO

CCA/gaa
Se adjunta
Carta N° XXXX-2013 (Cargo de notificación
Búsqueda de Sistema Tributario Vehicular

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA - GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - V°B°

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA - Gerencia Municipal - V°B°

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA - GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA - V°B°

ANEXO N° 2

Formato de Informe

MLV

DISTRITO LOGISTICO METROPOLITANO GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

INFORME Nº XXX-2014-(SIGLAS DE SUBGERENCIA)-GSAT/MDLV

DE	NOMBRE DE SUBGERENTE Sub Gerente de Registro y Orientación al Contribuyente
PARA	MG. JORGE ANDUJAR MORENO Secretario General
ASUNTO	(ATENCION A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, REMISIÓN DE INFORMACIÓN, ETC)
REFERENCIA	EXPEDIENTE Nº XXXX-2014
FECHA	La Victoria, XX de marzo de 2014

Por medio del presente me dirijo a usted a fin de informarle lo siguiente:

1. (CONTENIDO 01)
2. (CONTENIDO 02)

Lo que informo a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

MLV MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

Abog. CYNTHIA CASTILLO AGUERO

Se adjunta:

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

C.C. [illegible]

[illegible]

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA - GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA - V°B°