SATT
Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

Resolución Jefatural
N° 051-2012-SATT

Trujillo, 21 de Febrero de 2012

VISTO, el Informe OGC/JEF/SATT N° 011-2012, por el cual el Ing. Pedro De Bracamonte Morales, Responsable de la Oficina de Gestión de Calidad, requiere la aprobación de los procedimientos PRC-GRC-001 Aprobación de Fraccionamiento de Deuda, PRC-GRC-011 Cobranza Pre-coactiva de Papeletas por Infracción al Reglamento Nacional de Transito y Normas de Transporte Público, y PRC-GRD-019 Evaluación de Solicitudes e Impugnación en materia Tributaria y No Tributaria, revisada por la Gerencia de Operaciones, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza Municipal N° 04-98-MPT se creó el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, como un organismo Público Descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, conforme al artículo 3° de la citada Ordenanza Municipal, el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo es dirigido por un Jefe designado por el Alcalde de Trujillo, quien ejerce la representación legal de la entidad y le corresponde la aprobación de los reglamentos y manuales internos que rijan las actividades de la institución, constituyendo en el citado titular, en virtud del artículo 6° del Decreto de Alcaldía N° 021-2001-MPT, que modifica el Decreto de Alcaldía N° 045-98-MPT que aprueba el Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, la representación legal, la dirección general, la organización y la administración de la institución;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 078-2009-SATT de fecha 06 de mayo de 2009, se aprobó los procedimiento de Gestión del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, siendo un total de 130 procedimientos de documentos de gestión, constituyendo entre ellos los procedimientos PRC-GRC-001 Aprobación de Fraccionamiento de Deuda, PRC-GRC-011 Cobranza Pre-coactiva de Papeletas por Infracción al Reglamento Nacional de Transito y Normas de Transporte Público, y PRC-GRD-019 Evaluación de Solicitudes e Impugnación en materia Tributaria y No Tributaria;

Que, para una mejor actuación de la Administración Tributaria frente a la gestión de los citados procedimientos en relación a la incorporación del asesor legal de Gerencia de Operaciones, es necesario actualizar las disposiciones y procedimientos de carácter general y permanente acorde con la nueva incorporación del citado asesor legal;

Que, dentro de la etapa de actualización de los procesos, se tiene como objetivo la dación del presente dispositivo que permita una adecuada de los procedimientos dentro del marco jurídico vigente, aplicando los principios de simplicidad, celeridad y eficacia que rigen los procedimientos administrativos en busca de la agilización de los procesos operativos;

Estando a lo dispuesto en el inciso e) del Artículo 6° del Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, aprobado por Decreto de Alcaldía N° 045-98-MPT y sus modificatorias.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- **APRUÉBESE**, la actualización de los procedimientos con código PRC-GRC-001, denominado Procedimiento de Aprobación de Fraccionamiento de Deuda, con código PRC-GRC-011 Procedimiento de Cobranza Pre-coactiva de Papeletas por Infracción al Reglamento Nacional de Transito y Normas de Transporte Público, y con código PRC-GRD-019 Procedimiento Evaluación de Solicitudes e Impugnación en Materia Tributaria y No Tributaria, cuyos documentos es asimismo parte integrante de la presente Resolución Jefatural.

SATT
Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGUESE a la Oficina de Gestión de Calidad del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, la implementación de la presente resolución.

ARTICULO TERCERO: HÁGASE de conocimiento oportuno la aprobación y baja de los procedimientos materia de la presente resolución, a los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, publicándose en el Intrasatt institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

CPC. Luis Ernesto Guillen Pinto
Jefe del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

c.c
GO/GA
OPP/OAL
OII/OGC
DI/DRF
DRCD/DRD
OC/OT/OA/ORH
Archivo

GESTIÓN DE RECLAMOS

Procedimiento de Evaluación de Solicitud e Impugnación en Materia Tributaria o No Tributaria

Aprobado con:	**RJ 051-2012-SATT 21/02/2012**	
Estado de Revisión	**Revisión Nº**	**Fecha**
	REV 000	15/03/2007
	REV 001	01/04/2008
	REV 002	01/08/2008
	REV 003	30/03/2009
	REV 004	21/02/2012
Elaborado por:		
	Abog. Dennis De La Cruz Mercado	
	Asistente de Reclamos y Devoluciones	
Revisado por:		
	Abog. Patricia Sánchez Saavedra	
	Responsable de Reclamos y Devoluciones	
	Ing. Manuel Carretero Obando	
	Gerente de Operaciones	
Aprobado por:		
	C.P.C. Luis Guillén Pinto	
	Jefe del SATT	

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

01 Abril 2008

Los cambios realizados al presente documento fueron motivados:

- Ejecución del Plan Operativo del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (Actividad Nº 01, Objetivo Específico 01 del Objetivo General 02, ejecutado en enero del 2008).
- Hallazgos y Observaciones detectadas en la primera Auditoría Interna de Calidad realizada el 11 y 12 febrero 2008. Y la actividad de revisión de documentos planificados en el Programa Maestro de Revisión Documental del SGC-2008.
- La actividad de revisión de documentos planificados en el Programa Maestro de Revisión Documental del SGC-2008.

01 Agosto 2008

Teniendo en cuenta las no conformidades presentadas en la primera Auditoría Interna realizada el Lunes 11 y martes 12 de febrero del presente año, la actividad de revisión de documentos planificados en el Programa Maestro de Revisión Documental del SGC-2008 como la Revisión de Procesos realizada desde la semana del 21 al 25 de Julio y en cumplimiento del Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (aprobado con ACTA CGC/13-2008) se observo la desactualización del presente procedimiento para cual se reestructuro las etapas, Instrucciones, registros de todo el procedimiento

30 de Marzo del 2009

Los cambios realizados se motivo según las oportunidades de mejora observadas en la última revisión de procedimientos establecidos en el plan de implementación SGC 2009 y al cumplimiento del PROGRAMA MAESTRO DE REVISION DOCUMENTAL DEL SGC –SATT año 2009 (ACTA CGC/ SATT NRO 02-2009)
*Se modifico en la parte 5.1. Asignación de los expedientes a cada asistente, teniendo en cuenta el cronograma de asignación de expedientes y a los criterios de especialidad y experiencia.

* Se Obvio dentro del punto 5.1.3 Recepción de Expedientes, la parte que señala la entrega de los expedientes una vez registrados al auxiliar que le corresponda.

* Se procedió a corregir el nombre al sistema de trámite de trámite documentario a Módulo de Transacciones del Sistema Integrado de Administración Tributaria Municipal (SIAT).

21 de febrero del 2012

Los cambios realizados en el procedimiento, se debieron a una oportunidad de mejora en la estructuración de los procedimientos de este proceso. Teniendo como cambio sustancial la unificación de los distintos procedimientos de este proceso a uno sólo, ya que el dando el enfoque de procesos, todos los anteriores procedimientos tenían las mismas etapas existiendo pequeñas diferencias sobre todo en la parte de Análisis de Fondo. Además se añadió el cuadro de responsabilidades en cada etapa y se uniformizó el diagrama de flujo con los demás procedimientos.
Otro cambio realizado en este procedimiento es la unión de los procedimientos denominados **PRC-GRD-001 Evaluación de Solicitud de Devolución de Pago Indebido o en Exceso**, **PRC-GRD-002 Evaluación de Solicitud de Compensación de Pago Indebido o en Exceso**, **PRC-GRD-004 Reclamo de Improcedencia de Papeleta de Transito**, **PRC-GRD-005 Evaluación de Solicitud de Prescripción de Papeleta de Transito**, **PRC-GRD-006 Evaluación de Solicitud de Prescripción de Deuda Tributaria**, **PRC-GRD-007 Reclamación de Deuda Tributaria**, **PRC-GRD-008 Evaluación de Solicitud de Apelación de Deuda Tributaria**, **PRC-GRD-009 Evaluación de Reconsideración Deuda No Tributaria**, **PRC-GRD-010 Apelación de Deuda No Tributaria**, **PRC-GRD-011 Evaluación de Solicitud de Cobranza Indebida de Arbitrios Municipales**, **PRC-GRD-012 Evaluación de Solicitud de Inafectación del Impuesto Predial**, **PRC-GRD-013 Evaluación de Solicitud de Inafectación al Impuesto de Alcabala**, **PRC-GRD-014 Evaluación de Solicitud de Inafectación al Impuesto Vehicular**, **PRC-GRD-015 Evaluación de Solicitud de Deducción del Impuesto Predial**, **PRC-GRD-016 Evaluación de Solicitud de Exoneración del Impuesto Predial para Establecimientos de Hospedaje**, **PRC-GRD-017 Evaluación de Solicitud de Exoneración e Inafectación de Arbitrios Municipales** y **PRC-GRD-018 Evaluación de Solicitud de Registro De Pagos**, debido a que dándole el enfoque de procesos requerido por la Norma ISO 9001 tienen las mismas etapas.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUD O IMPUGNACIÓN EN MATERIA TRIBUTARIA O NO TRIBUTARIA

Código: PRC-GRD-019

1. FINALIDAD:

Establecer las etapas y criterios que permitan determinar si el contribuyente y/o administrado cumple con los requisitos legales que amparen o no la solicitud o impugnación en materia tributaria y no tributaria presentada.

2. NORMATIVIDAD:

2.1. GENERAL

- Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos de Administrativos del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. TUPA -SATT

2.2. ESPECÍFICA

En Materia Tributaria

- Texto Único Ordenado del Código Tributario
- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal

En Materia No Tributaria

- Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito
- Ordenanzas Municipales en materia de Tránsito Terrestre y Transporte Público.

3. RESPONSABILIDADES:

Actividad	Responsable de Reclamos y Devoluciones	Asistente de Reclamos	Asesor Legal de la Gerencia de Operaciones	Gerente de Operaciones	Responsable de Recaudación y Control de Deuda	Responsable Tesorería
Recepción	●	●	-	-	-	-
Asignación	●	-	-	-	-	-
Análisis de Forma	-	●	-	-	-	-
Análisis de Fondo	-	●	-	-	-	-
Elaboración de Proyecto de Resolución Gerencial	-	●	-	-	-	-
Aprobación de Proyecto de Resolución Gerencial	●	-	●	●	-	-
Ejecución de Resolución Gerencial	-	-	-	-	●	●
Archivamiento	-	●	-	-	-	-

4. ETAPAS:

4.1. RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DEL EXPEDIENTE:

4.1.1 El Responsable de la Gestión de Reclamos recepciona los expedientes remitidos por la Gestión de Atención al Cliente quien verifica que los **Reportes de Cargos de Entrega Física (REG-GAC-008)** se encuentren conforme en cuanto a la cantidad consignada y expedientes físicos entregados, firmando y sellando el cargo de recepción en señal de conformidad.

4.1.2 El Responsable de la Gestión de Reclamos asigna los expedientes a cada asistente de acuerdo a los criterios de: especialidad, experiencia y número de expedientes pendientes por resolver.

4.1.3 Determinada la asignación de los expedientes, éstos son entregados al Auxiliar de la Gestión de Reclamos para que realice el respectivo registro de **Asignación de Expediente (REG-GRD-002)** a cada asistente, luego procederá a la entrega física del expediente con cuaderno de cargo.

4.2. ANÁLISIS DE FORMA:

4.2.1 El Asistente de la Gestión de Reclamos verifica que se cumpla con los requisitos formales (solicitud o pretensión clara y precisa) y se adjunten los anexos requeridos descritos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.

4.2.2 En caso de haberse detectado alguna omisión de un requisito o ser necesario alguna información adicional se procede tal como se detallan a continuación:

- **Cuando el administrado no haya cumplido con algún requisito de admisibilidad:** Se notifica al administrado solicitando subsane las omisiones advertidas concediéndole el plazo de ley, con la finalidad de dar trámite a su pretensión bajo apercibimiento de declararse su inadmisibilidad.

- **Cuando se requiera información adicional, dentro de la Institución o de otras entidades:** Se elabora memorando (dentro de la Institución) u oficio (a otras instituciones) requiriendo la información respecto a la materia o procedimiento que se está resolviendo.

4.3. ANÁLISIS DE FONDO:

4.3.1 El análisis de fondo procede para todas las solicitudes a excepción de las Apelaciones tanto en Materia Tributaria como No Tributaria, por ser recursos administrativos que son elevados al Tribunal Fiscal y a la Municipalidad Provincial de Trujillo, respectivamente.

4.3.2 En esta etapa el Asistente de la Gestión de Reclamos analiza la solicitud ingresada por el administrado, verificando el sustento de la pretensión solicitada, además de la legalidad del mismo, y verificando en los sistemas de la institución la fundamentación o no de la solicitud.

4.4. ELABORACION DEL PROYECTO DE RESOLUCION

4.4.1 Una vez realizado el análisis de forma y de fondo de la solicitud se elabora el Proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** (Para todos los casos a excepción de la Apelación en Materia No Tributaria) procediendo a determinar si la pretensión es FUNDADA, INFUNDADA O IMPROCEDENTE. Sin embargo, de no haber subsanado las omisiones advertidas en el punto 4.2, el Asistente de la Gestión de Reclamos, emite el Proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** declarando INADMISIBLE la solicitud.

4.4.2 En el caso de la Apelación en Materia no Tributaria, se emite un oficio dirigido a la Municipalidad Provincial de Trujillo, enviando todo el expediente para su resolución en esa institución.

4.5. APROBACION DEL PROYECTO DE RESOLUCION GERENCIAL:

4.5.1 Elaborado el Proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** el Asistente de la Gestión de Reclamos remite este documento al Responsable de dicho proceso para su revisión verificando que se haya cumplido con los requisitos de forma y fondo.

4.5.2 El Responsable de la Gestión de Reclamos, firma en señal de conformidad y transfiere el Proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** al Asesor Legal de la Gerencia de Operaciones para su revisión, luego consignará su visto en el documento, remitiendo todo lo actuado a la Gestión de Dirección Estratégica (Gerencia de Operaciones).

4.5.3 El Gerente de Operaciones evalúa el Proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** consignando su firma quedando convalidado el acto administrativo.

4.5.4 En caso de existir en los pasos 4.5.1, 4.5.2 o 4.5.3; alguna observación se devolverá el Proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)**, al Asistente de la Gestión de Reclamos, para las correcciones respectivas, volviendo al numeral 4.4.1. En caso de no existir observaciones se continúa con el paso siguiente.

4.5.5 Aprobado el Proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)**, el Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Operaciones, procederá a consignar la numeración respectiva al proyecto de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)**, con lo cual el mismo adquiere la condición de **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)**.

NOTA: *La Numeración de la Resolución Gerencial es generada por el Sistema SIAT Transaccional y ésta es consignada en el físico por el Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Operaciones.*

4.6. EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

4.6.1 Una vez superada la etapa de aprobación el Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Operaciones procede a remitir una copia de la **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** para su ejecución a los siguientes procesos (en todos los casos a excepción de las Apelaciones tanto en Materia Tributaria y No Tributaria):

- En todos los casos a excepción de la Devolución de Dinero en materia no tributaria, y de las Apelaciones tanto en Materia Tributaria y No Tributaria; se remite una copia de las **Resoluciones Gerenciales (REG-GDE-001)** a la Gestión de Recaudación y Cobranzas para su ejecución.

- En el caso de Devolución de Dinero en Materia No Tributaria se dirige una copia de la **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** a la Gestión Contable Financiera para la devolución.

- En el caso de Devolución de Dinero en Materia Tributaria una vez que la Gestión de Recaudación y Cobranzas haya realizado la ejecución se remite una copia de la **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** a la Gestión Contable Financiera para la devolución.

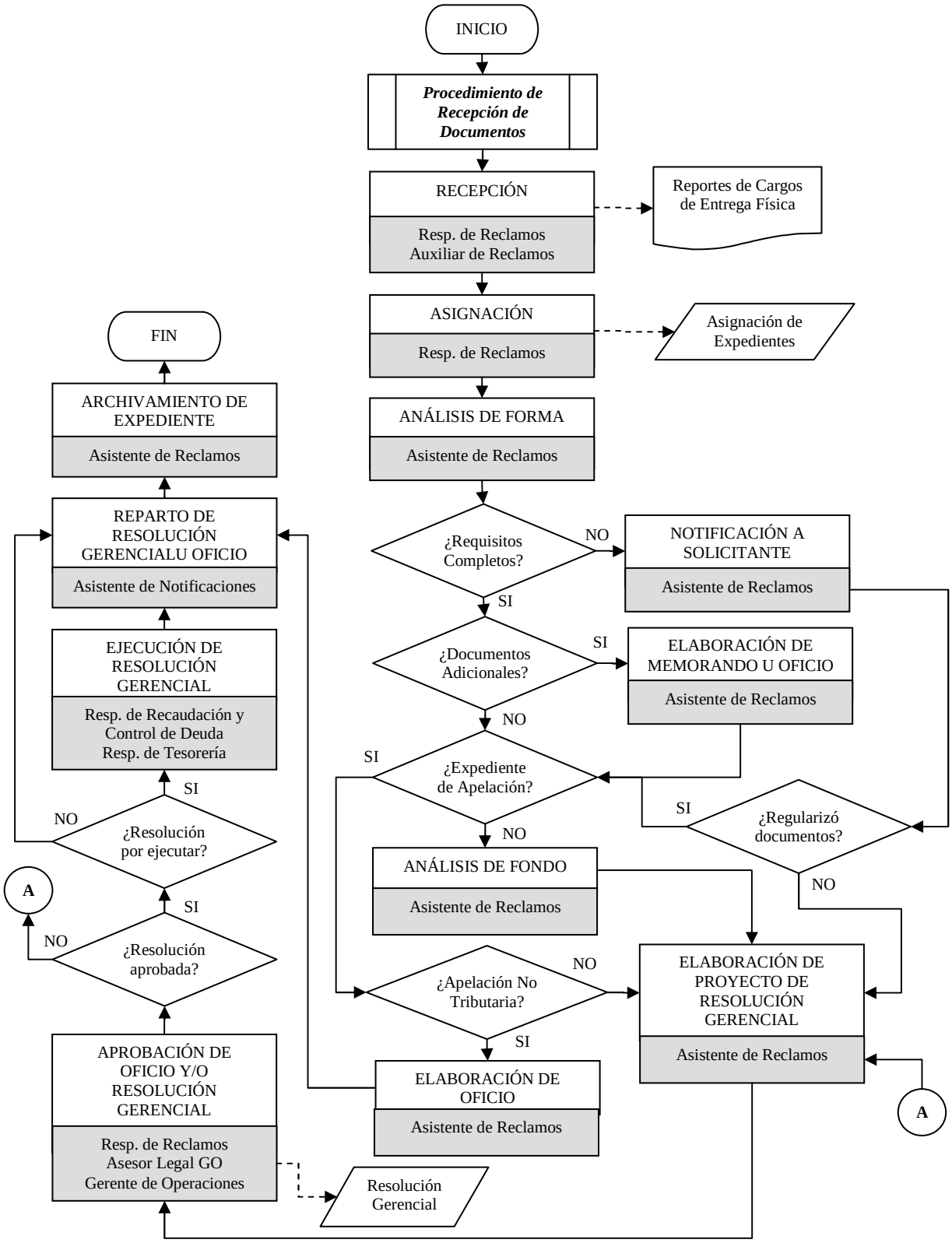
4.6.2 Una vez terminado el paso 4.6.1, la **Resolución Gerencial (REG-GDE-001)** es enviada en sobre y con Cargos Únicos de Notificación (CUN) a la Gestión de Entrega de Documentos para que realice el reparto de este documento al administrado.

4.7. ARCHIVAMIENTO DEL EXPEDIENTE:

4.7.1 El Asistente de la Gestión de Reclamos recepciona los expedientes remitidos por el Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Operaciones para su archivamiento temporal en el área y su posterior archivamiento definitivo en la Gestión de Archivo.

5. REGISTROS DE CALIDAD.

- **REG-GAC-008 REPORTES DE CARGOS DE ENTREGA FÍSICA**
- **REG-GDE-001 RESOLUCIÓN GERENCIAL**
- **REG-GRD-002 ASIGNACION DE EXPEDIENTE**

6. DIAGRAMA DE FLUJO: (en la siguiente hoja)

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUD O IMPUGNACIÓN