

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS AGENCIAS MUNICIPALES

I. PRESENTACION

Dentro del marco de modernización de la gestión del Estado se busca que este se encuentre al servicio de la ciudadanía, por ende los Gobiernos Locales afrontan cada día nuevas exigencias de la comunidad en general. Para afrontar esta realidad se requiere buscar la calidad total en los servicios que presta la Municipalidad Provincial del Callao.

Las Agencias Municipales son órganos desconcentrados de la Municipalidad Provincial del Callao, que se hallan ubicadas dentro de la circunscripción del Cercado del Callao y son dependientes de la Gerencia Municipal. Dichos órganos están creados a fin de desconcentrar la prestación y ejecución de diversas acciones y servicios municipales, inclusive los de materia tributaria, a fin de facilitar la atención a los administrados en el cumplimiento de sus obligaciones .

En el Manual de Procedimientos de las Agencias Municipales, se han desarrollado detalladamente las etapas consecutivas del proceso de declaración jurada de impuesto predial o arbitrios, copias certificadas, fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias, constancia de inafectación del impuesto de alcabala, constancias de pago y anulación de actos de la administración tributaria.

El presente Manual de Procedimientos ha sido elaborado dentro del marco del Sistema Nacional de Racionalización conforme a lo establecido en las “Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos” aprobadas por Resolución Jefatural N° 002-77-INAP/DNR y los lineamientos de la Directiva N° 002-97-MPC/OGPP/ORE que establece las “ Normas para la formulación de Manuales de Procedimientos de la Municipalidad Provincial del Callao”, aprobadas con Resolución de Alcaldía N° 254 del 16.07.97

II. INDICE

I.	Presentación.....	2
II.	Indice.....	3
III.	DATOS GENERALES	
	3.1 Objetivos.....	4
	3.2 Alcance.....	4
	3.3 Aprobación y actualización	4
IV.	PROCEDIMIENTOS	
	- Declaración jurada del impuesto predial o arbitrios.....	5
	- Copias certificadas.....	16
	- Fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias.....	22
	- Constancia de inafectación a alcabala.....	30
	- Constancias de pago.....	35
	- Anulación de actos de la administración tributaria.....	39
V.	GLOSARIO DE TERMINOS GENERAL.....	45

II. DATOS GENERALES

3.1. OBJETIVOS

- a) Presentar en forma clara, concisa y funcional los procedimientos de las Agencias Municipales.
- b) Brindar información de los procedimientos administrativos y servicios brindados a cargo de las Agencias Municipales, a los funcionarios, servidores y al público en general, bajo responsabilidad.
- c) Facilitar la simplificación administrativa y orientar a todo el personal sobre los procedimientos y servicios llevados a cabo por las Agencias Municipales.

3.2. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de cumplimiento obligatorio de todo el personal asignado a las Agencias Municipales, así como, de todos los órganos de la Municipalidad Provincial del Callao, en el ámbito de su competencia.

3.3. APROBACION Y ACTUALIZACION

El presente Manual de Procedimientos es aprobado a través de la Resolución de Gerencia Municipal N° de la Municipalidad Provincial del Callao.

En cumplimiento de lo establecido por los Artículos 38° y 143° del Reglamento de Organización y Funciones, corresponde a las Agencias Municipales actualizar su Manual de Procedimientos con la conducción y asesoramiento de la Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
AGENCIAS MUNICIPALES**

IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

1. Nombre y Código del Procedimiento

Declaración Jurada del Impuesto Predial o arbitrios

CODIGO: AM-P001

1.1 Finalidad

Registrar al contribuyente en la base de datos del Impuesto Predial.

1.2 Base Legal

- Ley de Tributación Municipal – Decreto Legislativo N° 776.
- Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972.
- D.S. N° 165-99-EF, “Texto Unico Ordenado del Código Tributario.”
- Directiva N° 003-2003-MPC-DGATR-DAT, Documentación para la presentación de Declaraciones Juradas.

1.3 Requisitos

Según sea el caso:

- De ser necesario: declaración jurada anterior.
- Copia de documento que acredite propiedad o posesión del predio.
- Copia de documento que acredite la transferencia o descargo del predio
- Copia del documento que acredite la rectificación
- Copia de la última Boleta de Pensión o Resolución que lo declare como pensionista.
- Copia simple de documento de identidad (DNI)
- Contrato de Arrendamiento en caso de ser inquilino
- Programa sistematizado (TRIBU)
- Carta Poder
- Formularios de Declaración Jurada de Impuesto Predial: HR y PU.

1.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Organo: Agencia Municipal

1. El contribuyente se acerca a ventanilla y el Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo de la Agencia Municipal le brinda la orientación respectiva. Luego el contribuyente se acerca a recepción, en donde le es entregado el formulario HR y PU.

4 min.
 2. El contribuyente presenta los formularios al técnico, quien procede a su llenado correspondiente.

5 min.
 3. Luego el técnico verifica si el contribuyente esta afecto al pago del Impuesto de Alcabala.

1 min.
 4. Si lo está, el técnico emite la liquidación del impuesto de alcabala.

1 min.
 5. El contribuyente paga en caja, el monto correspondiente y luego se le otorga la declaración de impuesto de alcabala.

2 min
 6. Finalmente, el técnico emite el reporte de la cuenta corriente por pago de Impuesto Predial y Arbitrios y entrega los formularios HR y PU debidamente sellados por la recepción de la Agencia Municipal.

3 min.
- **16 min**

1.5 Duración del procedimiento

El procedimiento dura aproximadamente 16 minutos.

1.6 Diagrama de flujo del Procedimiento

1.7 FORMULARIOS

2. Nombre y Código del Procedimiento

Copias certificadas

CODIGO: AM-P002

2.1 Finalidad

Otorgar copia certificada de declaración jurada de impuesto predial solicitada por el contribuyente.

2.2 Base Legal

- Ley de Tributación Municipal – Decreto Legislativo N° 776.
- Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972.
- D.S. N° 165-99-EF, “Texto Unico Ordenado del Código Tributario.”
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, Art. 110° (facultad de solicitar información)
- Texto Unico de Procedimientos Administrativos “TUPA” 2004 de la Municipalidad Provincial del Callao, aprobado por Ordenanza Municipal N° 0017-2004.

2.3 Requisitos

- Solicitud, indicando N° de recibo de pago y fecha de emitido.
- Copia simple del DNI del interesado.
- Pago por derecho de trámite.

2.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Organo: Agencia Municipal

1. El contribuyente se acerca y paga el derecho correspondiente en la caja de la Agencia Municipal.
1 min.
2. Luego el cajero eleva al técnico copia del recibo de pago, adjuntando los requisitos según TUPA, éste último emite copia de la declaración jurada y eleva al Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo.
2 min.
3. El Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo revisa copia y certifica con su sello y V° B° y devuelve al técnico.
1 min

4. El técnico entrega la copia certiicada al solicitante

1 min.

5 min.

2.5 Duración del procedimiento

El procedimiento dura aproximadamente 5 minutos.

2.6 Diagrama de flujo del Procedimiento

2.7 FORMULARIOS

3. Nombre y Código del Procedimiento

Fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias

CODIGO: AM-P003

3.1 Finalidad

Brindar facilidades a los contribuyentes para el pago de sus deudas tributarias (impuesto predial y arbitrios municipales) a través del fraccionamiento de las mismas.

3.2 Base Legal

- Ley de Tributación Municipal – Decreto Legislativo N° 776.
- Art. 36° del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por D.S. N° 135-99-EF.
- Decreto de Alcaldía N° 011-2003, Reglamento de Fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias
- Directiva N° 001-2004-MPC-GGATR-GR, Fraccionamiento de Deudas Tributarias y no tributarias.

3.3 Requisitos

- Copia del DNI.
- Copia simple de poder otorgado por el deudor para la obtención del beneficio de fraccionamiento (personas naturales) o copia simple del testimonio de escritura pública o ficha registral donde consten las facultades de actuación del representante (personas jurídicas).
- Copia simple del comprobante de información registrada en el Registro Único de Contribuyentes (Personas Jurídicas)
- Copia simple de la Resolución de desestimiento de la apelación o de la demanda contenciosa administrativa. Tratándose de reclamaciones en trámite, adjuntará copia de la solicitud de desestimiento.
- Copia de recibo de luz o agua.
- Original de los recibos de pago por derecho de fraccionamiento de cuota inicial.

3.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Organo: Agencia Municipal

1. El solicitante se acerca al modulo de fraccionamientos de la Agencia Municipal y presenta la documentación correspondiente.

1 min.

2. El técnico emite una proforma para definir o establecer la disponibilidad de pago por parte del solicitante y espera la determinación del mismo.

3 min.

3. Si el solicitante esta conforme con las cuotas, se emite el convenio, caso contrario se archiva la documentación presentada

2 min

4. El convenio es revisado y firmado por el titular y por el Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo.

5 min

5. El Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo entrega convenio de fraccionamiento al interesado y archiva copia del mismo junto con la documentación presentada.

1 min.

12 min.

3.5 Duración del procedimiento

El procedimiento dura aproximadamente 12 minutos.

3.6 Diagrama de flujo del Procedimiento

3.7 FORMULARIOS

4. Nombre y Código del Procedimiento

Constancia de Inafectación del Impuesto de Alcabala

CODIGO: AM-P004

4.1 Finalidad

Hacer constar que la transferencia de propiedad del inmueble no está afecto al impuesto de alcabala.

4.2 Base Legal

- Ley de Tributación Municipal – Decreto Legislativo N° 776, modificado por el D.L. 952

4.3 Requisitos

- Copia del DNI.
- Copia simple de ficha registral, contrato-compra venta u otro documento de tranferencia de inmueble.
- Declaración Jurada de Autoavaluo a nombre del comprador.
- Pagar derecho de trámite.

4.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Organo: Agencia Municipal

1. El contribuyente presenta la documentación en ventanilla, la secretaria recepciona la misma y la eleva al técnico.

1 min.

2. El técnico consulta en el sistema TRIBU si la fecha y el monto del contrato se encuentran dentro de los rangos establecidos:

- a) del 01/01/94 al 31/12/2001 sobre el monto del valuo, 25 UIT (tope)
- b) del 01/01/2002 al 17/05/2003 sobre el monto del valuo, (ninguno).
- c) a partir del 18/05/2003 sobre el monto del valuo ,10 UIT (tope)
- d) a partir del 01/03/2004 sobre el valor de la transferencia (valor precio/venta) 10 UIT (tope).

5 min.

3. Si esta dentro de los rangos establecidos, el técnico emite la constancia de no afectación de alcabala, y la eleva al Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo para la firma

2 min

4. La constancia, luego es entregada al contribuyente. **1 min.**

5. Si el contribuyente no se encuentra en los rangos establecidos, se devuelve la documentación y el contribuyente debe de pagar el referido impuesto. **1 min.**

6. El técnico emite la liquidación de impuesto de alcabala, el Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo la firma y se entrega al contribuyente. **2 min**

12 min.

4.5 Duración del procedimiento

El procedimiento dura aproximadamente 12 minutos.

4.6 Diagrama de flujo del Procedimiento

4.7 FORMULARIOS

5. Nombre y Código del Procedimiento

Constancias de Pago

CODIGO: AM-P005

5.1 Finalidad

Emitir un documento que haga constar el pago realizado por un contribuyente, para los fines que estime conveniente.

5.2 Base Legal

- D.S. N° 165-99-EF, "Texto Unico Ordenado del Código Tributario."
- Texto Unico de Procedimientos Administrativos "TUPA" 2004 de la Municipalidad Provincial del Callao, aprobado por Ordenanza Municipal N° 0017-2004.

5.3 Requisitos

- Solicitud dirigida al Sr. Alcalde, indicando N° de recibo de pago y fecha de emitido.
- Copia del DNI.
- Pagar derecho de trámite.

5.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Organo: Agencia Municipal

1. El contribuyente paga derecho de trámite en caja.
1 min.
2. Luego el contribuyente se acerca al módulo de sistemas y entrega información al técnico, quien busca en el sistema el estado de cuentas del contribuyente.
1 min.
3. El técnico emite la constancia de pago y eleva al Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo para su firma
1 min.
4. El Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo firma la constancia de pago y devuelve al técnico para entrega al contribuyente.
1 min.

4 min.

5.5 Duración del procedimiento

El procedimiento dura aproximadamente 4 minutos.

5.6 Diagrama de flujo del Procedimiento

5.7 FORMULARIOS

6. Nombre y Código del Procedimiento

Anulación de Actos de la Administración Tributaria.

CODIGO: AM-P006

6.1 Finalidad

Anular actos de la administración tributaria como: valores tributarios (ordenes de pago incorrectas emitidas a pensionistas o pagos que no correspondían por mala acotación o cálculo, imputación incorrecta u omisión de pagos realizados en sistema) por causas diversas y justificadas.

6.2 Base Legal

- D.S. N° 165-99-EF, "Texto Unico Ordenado del Código Tributario."
- Decreto de Alcaldía N° 028-2004.
- Decreto de Alcaldía N° 036-2005.

6.3 Requisitos

- Copia del DNI.
- Resolución de pensionista de la ONP o Ministerio o Instituto Armado
- Resolución de Determinación Tributaria (por los arbitrios).
- Carta poder simple del titular.
- Formulario único de anulación de actos (gratuito).

6.4 Etapas del Procedimiento y Duración

Organo: Agencia Municipal

1. El solicitante se acerca con documentación y el técnico entrega formulario único de anulación de actos de la administración tributaria y luego presenta documentación al operador.
1 min.
2. El operador llena el formulario, adjunta los documentos y verifica en el sistema la existencia de errores.
1 min.
3. De proceder, el operador determina la formas de adeudos (existen 2 formas de adeudos):
1 min
 - a) **Valores de cobranza ordinaria**, en este caso se anulan los valores en el sistema y se emite el estado de cuenta corriente saneado.
5 min

b) **Valores de cobranza coactiva**, se entrega el formulario al ejecutor coactivo quien verifica si procede o no la suspensión.

1 min.

b.1) De proceder, el ejecutor coactivo emite la resolución de suspensión, la firma, luego ingresa al sistema, liberando la cobranza de su condición coactiva.

3 min.

Luego devuelve los documentos con la resolución al operador, quien ingresa al sistema TRIBU para la anulación de valores y entrega de la resolución al contribuyente.

1 min

b.2) De no proceder, el ejecutor coactivo hace la observación del caso con una nota de proveído devuelve documentos al operador.

2 min.

b.3) El operador consulta al contribuyente si esta conforme con la observación.

1 min.

Si lo está, el operador procede a la regularización de la observación efectuada y emite el estado de cuenta corriente depurado. En caso de pensionista, se detecta en sistema los períodos que le corresponde pagar antes del inicio de su pensión. Si el contribuyente no está conforme, no procede, se anula el trámite y se archiva la documentación presentada.

5 min

21 min.

6.5 Duración del procedimiento

El procedimiento dura aproximadamente 21 minutos.

6.6 Diagrama de flujo del Procedimiento

6.7 FORMULARIOS

V. GLOSARIO DE TERMINOS

- ◆ **ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA:** Institución que forma parte de la Organización Tributaria, cuya finalidad es fijar objetivos y metas para una mejor eficiencia en la administración y recaudación de los tributos.
- ◆ **ARBITRIOS MUNICIPALES:** Tasa que se paga por la prestación, implementación o mantenimiento de un servicio público como son Limpieza Pública, Parques y Jardines y Seguridad Ciudadana
- ◆ **CONTRIBUYENTE:** Persona respecto del cual se realiza el hecho generador de la Obligación Tributaria.
- ◆ **CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO:** Acuerdo vinculante de donde se originan o se incorpora obligaciones celebrado entre el deudor y/o su representante y la Municipalidad en el que consta el fraccionamiento de pago.
- ◆ **DEUDOR TRIBUTARIO:** Persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable.
- ◆ **DOMICILIO:** Residencia habitual de la persona en un lugar.
- ◆ **DOMICILIO FISCAL:** Lugar fijado dentro del territorio nacional para todo efecto tributario, sin perjuicio de la facultad del deudor tributario de señalar expresamente un domicilio procesal al iniciar cada uno de sus procedimientos tributarios. El Domicilio procesal debe de estar ubicado dentro del radio urbano que señala la Administración Tributaria.
- ◆ **EJECUTOR COACTIVO:** Funcionario responsable del procedimiento de Ejecución Coactiva.
- ◆ **FISCALIZACIÓN:** Acción administrativa de control, inherente a los organismos públicos de los sistemas administrativos.
- ◆ **IMPUESTO DE ALCABALA:** Tributo que grava las transferencias de inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, e inclusive ventas con reserva de dominio.
- ◆ **IMPUESTO PREDIAL:** Tributo que grava el valor de los predios urbanos y rústico.
- ◆ **INTERES DE FRACCIONAMIENTO:** Interés aplicable a cada cuota de amortización, calculado desde el día siguiente de la firma del convenio y hasta la fecha en que se haga efectivo el pago de cada cuota. Es equivalente a la Tasa de Interés Moratorio (TIM) vigente.
- ◆ **OBLIGACIÓN:** Vínculo Jurídico entre deudor y acreedor sobre una acreencia impaga o ejecución incumplida de una prestación de dar, hacer o no hacer.
- ◆ **OBLIGACIÓN TRIBUTARIA:** Vínculo entre deudor y acreedor tributario, establecido por Ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

- ◆ **ORDEN DE PAGO:** Acto en virtud del cual la Administración exige al deudor tributario la cancelación de la deuda tributaria.
- ◆ **PAGO:** Cumplimiento de una Obligación o ejecución íntegra de la prestación.
- ◆ **PAGO INDEBIDO:** Entregar a otro por error de hecho o de derecho algún bien o cantidad en pago.
- ◆ **PRESCRIPCIÓN:** Consolidación de una situación jurídica de extinción de una acción por efecto del transcurso del tiempo.
- ◆ **PRESCRIPCIÓN TRIBUTARIA:** Extinción de la acción de la Administración Tributaria para determinar la deuda tributaria, así como la acción para exigir su pago y aplicar sanciones por haber transcurrido cuatro (4) años, y seis (6) años para quienes no hayan presentado la declaración respectiva, y a los cuatro (4) años para solicitar la compensación o devolución.
- ◆ **PRESTACIÓN:** Objeto o contenido de las obligaciones, que consiste en dar, hacer o no hacer.
- ◆ **PROCEDIMIENTO:** Conjunto de actos administrativos destinados al cumplimiento de una obligación.
- ◆ **PROPIEDAD:** Poder jurídico que permite usar, disfrutar, disponer y reivindicar un bien.
- ◆ **RESOLUCIÓN:** Manifestación de voluntad o decisión de una autoridad contenida en un documento.
- ◆ **RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN:** Acto por el cual la Administración Tributaria pone en conocimiento del deudor tributario el resultado de su labor destinada a controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y establece la existencia del crédito o de la deuda tributaria.
- ◆ **RESPONSABLE TRIBUTARIO:** Aquel que, sin tener la condición de contribuyente, debe cumplir la obligación atribuida a este.
- ◆ **TASA:** Clase de Tributo, cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva de un servicio público o administrativo.
- ◆ **TRAMITE:** Estados, diligencias y resoluciones de un asunto hasta su determinación.
- ◆ **UNIDAD IMPOSITIVA TRIBUTARIA:** Valor de referencia que se utiliza en las normas tributarias para determinar las bases imponibles, deducciones, límites de afectación, sanciones determinar obligaciones contables, inscribirse en el registro de contribuyentes y otras obligaciones formales.