



Resolución de Secretaría General

Lima, 19 de octubre del 2020

Nº 033-2020-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, el literal g) del artículo 7 del del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública aprobado con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM señala que la gestión por procesos tiene como propósito, entre otros, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”;

Que, bajo dicho marco normativo, con Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, se aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, en ese contexto, con Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, se aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, en aplicación de lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” y la Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02 “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”, se ha formulado el Manual de Procedimientos del Macroproceso TF.01 Resolución de Controversias Tributarias a cargo del Tribunal Fiscal;

Que, conforme a lo establecido en el numeral 6.2.3 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP y el numeral 5.2.1 de la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, los Manuales de Procedimientos se aprueban por Resolución de Secretaría General, previa visación del dueño del proceso y de corresponder de los órganos involucrados;

Que, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto ha elaborado el Manual de Procedimientos del Macroproceso TF.01 Resolución de Controversias Tributarias;

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP; la Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas; la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas; y, la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Procedimientos del Macroproceso TF.01 Resolución de Controversias Tributarias del Ministerio de Economía y Finanzas a cargo del Tribunal Fiscal, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Derogar la Resolución de Secretaría General N° 017-2012-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Tribunal Fiscal.

Artículo 3. Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef), en el Intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrate y comuníquese.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO

TF.01 RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS TRIBUTARIAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS



2020

Hoja de control de cambios

Fecha	Descripción del cambio o actualización	Versión	Responsable
Octubre de 2020	Primera versión del Manual de Procedimientos del Macroproceso TF.01 Resolución de Controversias Tributarias del Ministerio de Economía y Finanzas	01	TF

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	4
5. MARCO NORMATIVO.....	5
6. INVENTARIO DEL MACROPROCESO	6
7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN..	7
8. FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS	9
8.1 TF.01.01 Atención de recursos de apelación	9
8.2 TF.01.02 Atención de solicitudes de corrección, ampliación o aclaración	14
8.3 TF.01.03 Atención de Quejas	18
9. FICHAS DE PROTOCOLO Y FLUJOGRAMAS	22
9.1 Calificación de expedientes	22
9.2 Notificación en el Tribunal Fiscal	25
10. ANEXO ÚNICO	28
10.1. Mapa de Proceso de Tribunal Fiscal	28

1. INTRODUCCIÓN

El principio fundamental de la gestión por procesos es entender a las entidades como un todo y no sólo como la suma de cada una de sus partes, es decir, comprenderla como la unidad que en sí misma representa, comprendiendo la interrelación de los procesos como un sistema y gestionarlos para el logro de resultados, teniendo en cuenta que cada proceso agrega valor al sistema.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública". La misma señala que la implementación de la gestión por procesos es progresiva, de acuerdo a las siguientes fases: i) Fase de Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

Para un mejor desarrollo de la primera fase, el Ministerio la ha segmentado en dos (02) etapas. En la primera se elaboró el Mapa de Procesos, culminando con la aprobación del mismo a través de la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13; y en la segunda se caracterizan los procesos identificados previamente hasta el nivel de procedimiento. Dicha caracterización implica el detalle de las actividades de procedimientos, así como la elaboración de los diagramas de flujo, para lo cual se toma en consideración lo establecido en la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, "Disposiciones para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41.

Posterior a ello, en base a los Manuales de Procedimientos aprobados, se proseguirá con el perfeccionamiento continuo de los procesos en el marco de las subsiguientes fases ii) Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos; y, iii) Mejora de Procesos de la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio.

2. OBJETIVO

El presente Manual de Procedimientos describe en forma secuencial y lógica las actividades de los procesos de nivel 1 y nivel 2 que forman parte del proceso clave nivel 0 "Resolución de Controversias Tributarias".

3. ALCANCE

Es de aplicación para los servidores de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Economía y Finanzas que intervienen en los procesos, procedimientos, productos y servicios del Macroproceso TF.01 Resolución de Controversias Tributarias descritos en el presente Manual.

4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El dueño del proceso se encarga de revisar por lo menos anualmente los procedimientos, con la finalidad de identificar la necesidad de actualización.

5. MARCO NORMATIVO

5.1 DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, que aprueba al Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.

5.2 DEL MACROPROCESO TF.01 “RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS TRIBUTARIAS”

- Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Decreto Legislativo N° 1053, que aprueba la Ley General de Aduanas.
- Decreto Supremo N° 018-2008-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.

6. INVENTARIO DEL MACROPROCESO

Tabla N° 1
Inventario TF.01 Resolución de Controversias Tributarias

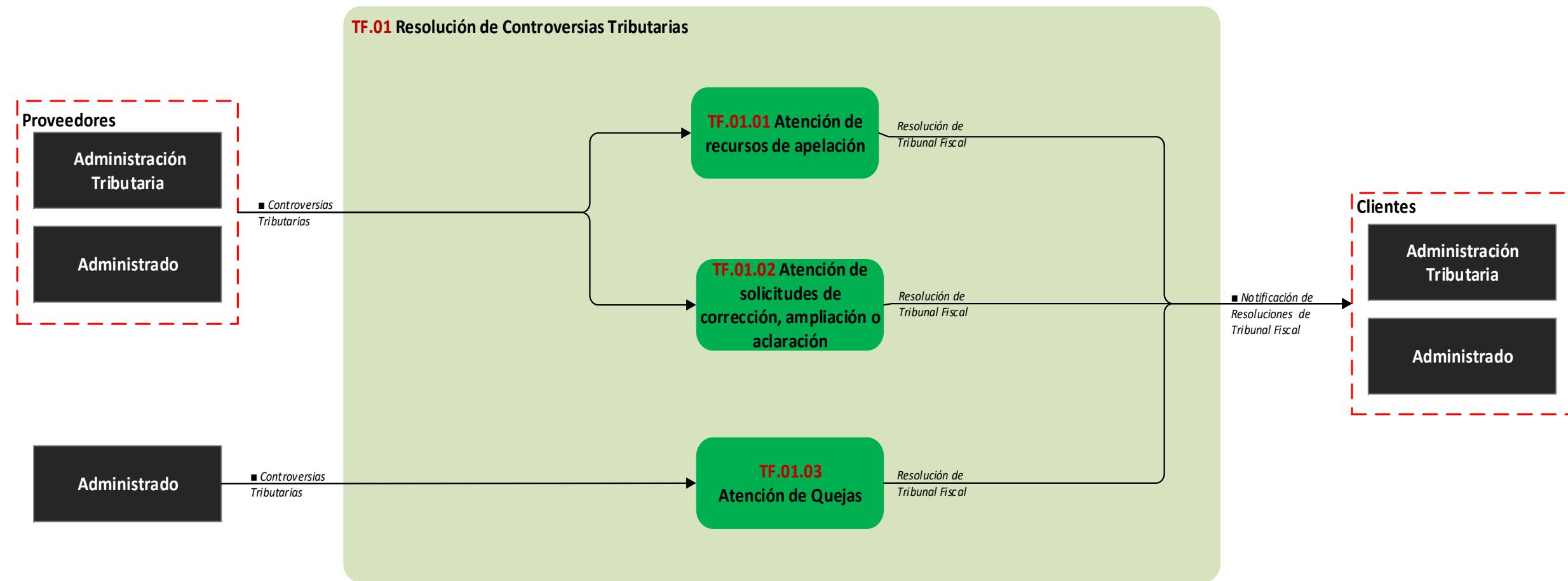
TIPO	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 0	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 01
Clave	TF.01	Resolución de Controversias Tributarias	TF.01.01	Atención de recursos de apelación
			TF.01.02	Atención de solicitudes de corrección, ampliación o aclaración
			TF.01.03	Atención de Quejas

Elaborado por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO						
NOMBRE DEL PROCESO	Resolución de Controversias Tributarias					
CÓDIGO	TF.01	TIPO DE PROCESO	Clave.			
OBJETIVO DEL PROCESO	Resolver las controversias tributarias que surjan entre la administración y los contribuyentes, interpretando y aplicando la ley.	DUEÑO DEL PROCESO	Presidente(a) del Tribunal Fiscal			
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado.	▪ Recurso de apelación.	TF.01.01	Atención de recursos de apelación	Salas Especializadas	▪ Resolución del Tribunal Fiscal.	▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado.
▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado.	▪ Solicitud de corrección, ampliación o aclaración.	TF.01.02	Atención de solicitudes de corrección, ampliación o aclaración	Salas Especializadas / Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolución del Tribunal Fiscal.	▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado.
▪ Administrado.	▪ Recurso de queja.	TF.01.03	Atención de Quejas	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolución del Tribunal Fiscal.	▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS		INDICADORES				
▪ Sistema Informático del Tribunal Fiscal - SITFIS		▪ Porcentaje de ejecución expedientes programados.				

Gráfico N° 1
Diagrama de Interrelación “TF.01 Resolución de Controversias Tributarias”



Las Resoluciones emitidas en los procedimientos de Apelación y Quejas, pueden ser de observancia obligatoria de corresponder.

8. FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS

8.1 TF.01.01 Atención de recursos de apelación

Ficha de Procedimiento Atención de recursos de apelación			
Código del Subproceso	TF.01.01	Tipo de Proceso	Clave.
Objetivo del Subproceso	Resolver los recursos de apelación presentados por los administrados.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ▪ Decreto Legislativo N° 1053, que aprueba la Ley General de Aduanas. ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala Especializada 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	-	Nombre del Proceso	-
Código del Subproceso	-	Nombre de Subproceso	-
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración Tributaria ▪ Administrado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controversias tributarias (Apelaciones) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resoluciones de Tribunal Fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración Tributaria ▪ Administrado
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Ingreso de expediente de Apelación Recibir expediente. Ir al Subproceso de Calificación de expedientes.	Mesa de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de Mesa de Partes

	Recibir expediente y analizar		
02	<p>¿Requiere información adicional para resolver?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 03 b) No: Ir a la siguiente pregunta <p>¿Requiere información contable?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: La Oficina de Asesoría Contable emite Informe. Ir a la siguiente pregunta. b) No: Ir a la siguiente pregunta <p>¿Es necesario llevar a Sala Plena? ¹</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 22. b) No: Ir a la siguiente pregunta. <p>¿Las partes han solicitado Informe Oral?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: Ir a la actividad 09 	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal de la Sala
03	Elaborar proveído para requerir información.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal ▪ Asesor de Sala
04	Sesionar y generar un número de Proveído, así como proceder con su firma (electrónica o física, según sea el caso). <ul style="list-style-type: none"> - En caso de firma electrónica, ir al Subproceso de Notificación. Ir a la actividad 02. - En caso de firma física, ir a la actividad 05. 	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal ▪ Secretario Relator
05	Elaborar Oficio remitiendo Proveído, el cual es firmado por el/la Vocal Administrativa. Ir al Subproceso de Notificación. Ir a la actividad 02.	Oficina Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de Oficina Técnica
06	Tramitar citaciones. Ir al subproceso de Notificación	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario Relator
07	Coordinar y ejecutar informe oral.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario Relator
08	Incorporar actuados al expediente.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario Relator
09	Elaborar Proyecto de Resolución de Tribunal Fiscal. ¿Es conforme? <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 10. 	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal de la Sala ▪ Asesor de Sala
10	Coordinar modificaciones.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal de la Sala ▪ Asesor de Sala
11	Aprobar Proyecto de Resolución Tribunal Fiscal y coordinar sesión de Sala.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal de la Sala

¹ Puede proponerse un tema para Sala Plena siempre que sea necesario para resolver el expediente en los siguientes casos: i) Cuando en la resolución se interprete de modo expreso y con carácter general el sentido de normas tributarias, ii) Cuando se aplique el artículo 102 del Código Tributario, iii) En el caso de criterios recurrentes de las Salas Especializadas, iv). Cuando existan resoluciones con fallos contradictorios entre sí.

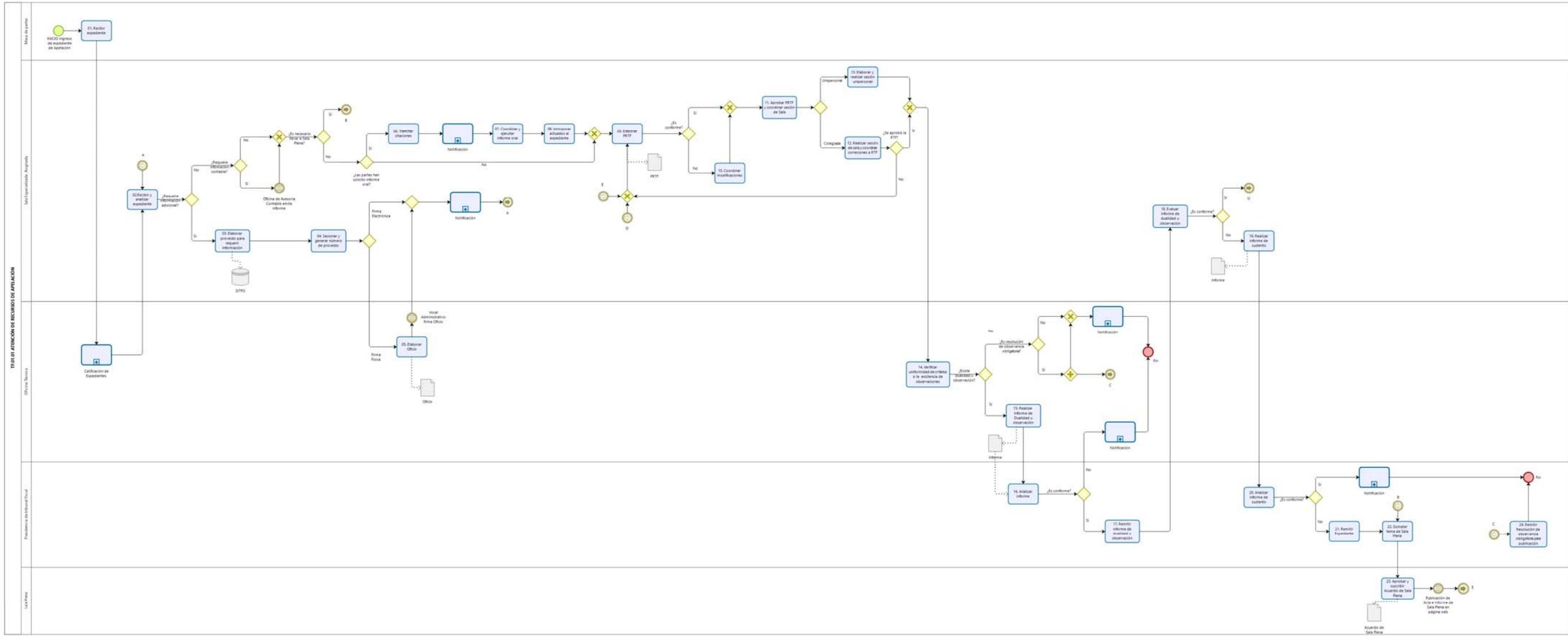
	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de sesión colegiada, ir a la actividad 12. - En caso de sesión unipersonal, Ir a la actividad 13. 		
12	<p>Realizar sesión de Sala y coordinar correcciones a la Resolución de Tribunal Fiscal, la cual se firma de manera electrónica o física.</p> <p>¿Se aprobó la Resolución?</p> <p>c) Sí: Ir a la actividad 14. d) No: Ir a la actividad 09.</p>	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocales de la Sala ▪ Secretario Relator
13	<p>Sesionar Resolución de manera Unipersonal, la cual se firma de manera electrónica o física.</p>	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal de la Sala ▪ Secretario Relator
14	<p>Verificar uniformidad de criterios o la existencia de observaciones.</p> <p>¿Existe dualidad de criterio u observación?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 15. b) No: Ir a la siguiente pregunta.</p> <p>¿Es Resolución de observancia obligatoria?</p> <p>a) Sí: Ir de manera paralela al Subproceso de Notificación y a la actividad 24. b) No: Ir al Subproceso de Notificación. FIN.</p>	Oficina Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de Oficina Técnica ▪ Asesor de Oficina Técnica
15	Realizar Informe de dualidad u observación.	Oficina Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de Oficina Técnica ▪ Asesor de Oficina Técnica
16	<p>Analizar Informe de Oficina Técnica</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 17. b) No: Ir al Subproceso de Notificación. FIN</p>	Presidencia de Tribunal Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal
17	Remitir informe de dualidad u observación a la Sala Especializada	Presidencia de Tribunal Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal
18	<p>Evaluuar Informe de dualidad u observación remitido por Presidencia.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 19.</p>	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal de la Sala
19	Realizar Informe de sustento.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal de la Sala ▪ Secretario Relator
20	<p>Analizar el Informe de sustento de la Sala</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir al Subproceso de Notificación. FIN b) No: Ir a la actividad 21.</p>	Presidencia de Tribunal Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal
21	Remitir Expediente a la Sala Especializada y se sugiere llevar tema a Sala Plena.	Presidencia de Tribunal Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal
22	Someter tema de Sala Plena.	Presidencia de Tribunal Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal

23	Aprobar y suscribir Acuerdo de Sala Plena, el mismo que es publicado, junto al Informe correspondiente, en la página web. Ir a la actividad 09.	Sala Plena	▪ Pleno de Vocales.
24	Remitir resolución de observancia obligatoria para publicación en el Diario Oficial "El Peruano".	Presidencia de Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal
FIN: Resolución del Tribunal Fiscal notificada a las partes.			
Indicadores²			
▪ Ninguno.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Información del Tribunal Fiscal – SITFIS.			
Documentos generados			
▪ Resoluciones de Tribunal Fiscal.			

² De corresponder.

Gráfico N° 02

Flujograma “TF.01.01 Atención de recursos de apelación”



8.2 TF.01.02 Atención de solicitudes de corrección, ampliación o aclaración

Ficha de Procedimiento Atención de solicitudes de corrección, ampliación o aclaración			
Código del Subproceso	TF.01.02	Tipo de Proceso	Clave.
Objetivo del Subproceso	Resolver las solicitudes de corrección, ampliación o aclaración de resoluciones del Tribunal Fiscal.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala Especializada / Oficina de Atención de Quejas 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	-	Nombre del Proceso	-
Código del Subproceso	-	Nombre de Subproceso	-
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de corrección, ampliación o aclaración de una Resolución. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución del Tribunal Fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Solicitud de Corrección, ampliación o aclaración de una Resolución Recibir expediente. Ir al Subproceso Calificación de expedientes	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de Mesa de Partes.

02	<p>Analizar el expediente asignado.</p> <p>¿Se requiere información adicional?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 03. b) No: Ir a la actividad 05 	Sala Especializada/ Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal Ponente ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas. ▪ Asesor de la Sala o de la Oficina de Atención de Quejas.
03	<p>Sesionar Proveído para solicitar información adicional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de firma electrónica, ir al Subproceso de Notificación. Ir a la actividad 02. - En caso de firma física, ir a la actividad 04 	Sala Especializada / Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal Ponente ▪ Secretario Relator ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas.
04	Elaborar Oficio remitiendo Proveído, el cual es firmado por el/la Vocal Administrativa. Ir al Subproceso de Notificación. Ir a la actividad 02.	Oficina Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de Oficina Técnica
05	Realizar proyecto de Resolución de Tribunal Fiscal.	Sala Especializada / Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal Ponente ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas. ▪ Asesor de la Sala o de la Oficina de Atención de Quejas.
06	<p>Revisar proyecto de Resolución de Tribunal Fiscal.</p> <p>¿Requiere modificación?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 07. b) No: Ir a la actividad 08. 	Sala Especializada /Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal Ponente ▪ Asesor de la Sala o de la Oficina de Atención de Quejas. ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
07	Realizar las modificaciones necesarias.	Sala Especializada /Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocal Ponente ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas. ▪ Asesor de la Sala.
08	<p>Registrar la apertura de sesión en el sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de sesión unipersonal, ir a la actividad 09. - En caso de sesión colegiada, ir a la actividad 10. 	Sala Especializada /Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario Relator ▪ Vocal Ponente ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
09	Sesionar Resolución de manera Unipersonal, la cual se firma de manera electrónica o física.	Sala Especializada /Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocales de Sala ▪ Secretario Relator ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
10	<p>Realizar sesión de Sala y coordinar correcciones a la Resolución de Tribunal Fiscal, la cual se firma de manera electrónica o física.</p> <p>¿Se aprobó RTF?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 05. 	Sala Especializada /Oficina de Atención de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocales de Sala ▪ Secretario Relator ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
11	<p>Verificar existencia de observaciones.</p> <p>¿Existe observación?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 12, b) No: Ir al Subproceso de Notificación. FIN 	Oficina Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesor de Oficina Técnica ▪ Director(a) de Oficina Técnica
12	Realizar Informe de observación para Presidencia	Oficina Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina Técnica. ▪ Asesor de Oficina Técnica

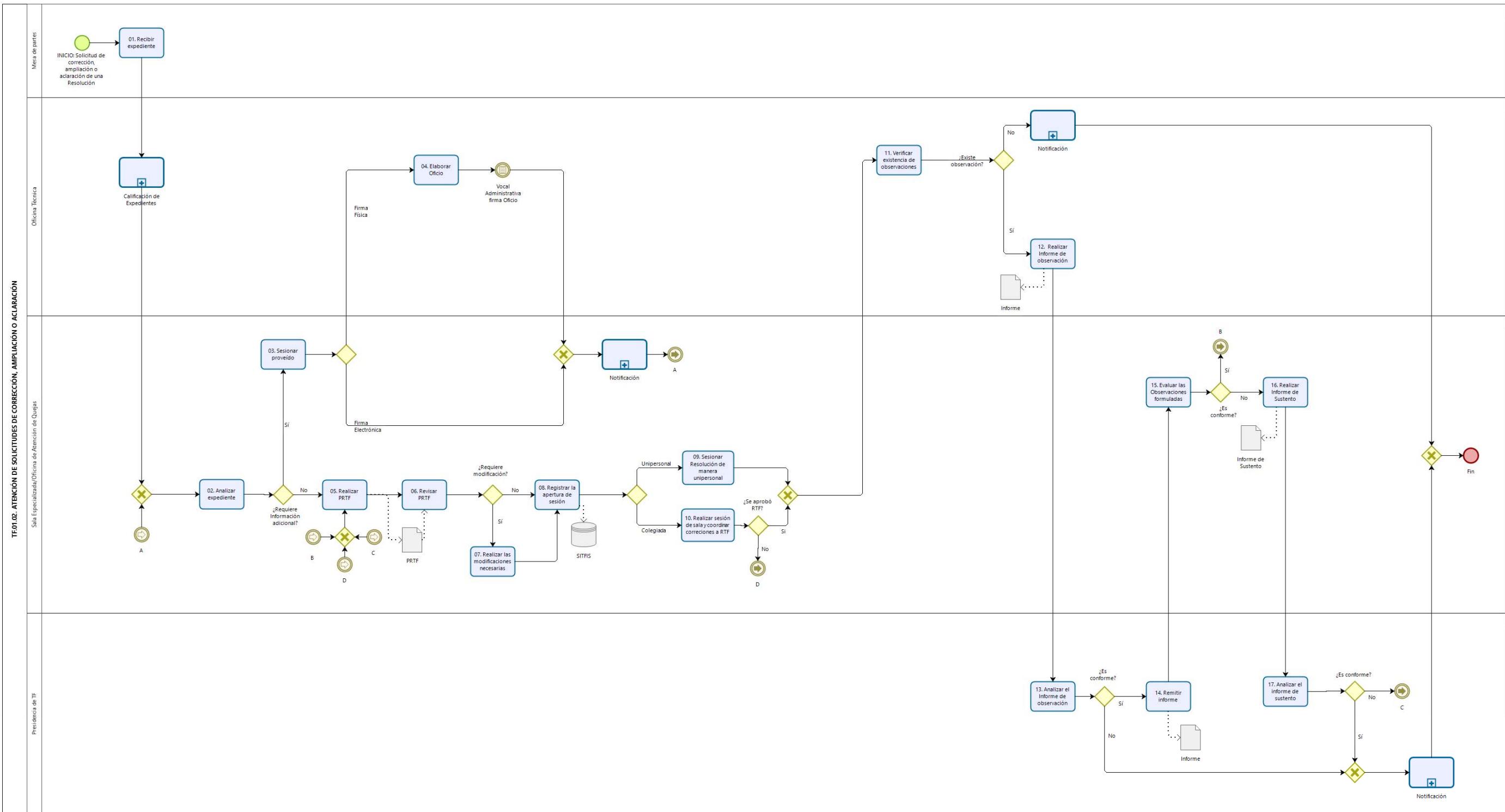
13	Analizar Informe de observación elaborado por Oficina Técnica ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No Ir al Subproceso de Notificación. FIN	Presidencia del Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal
14	Remitir informe de observación a la Sala Especializada o a la Oficina de Atención de Quejas	Presidencia del Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal
15	Evaluar las Observaciones Formuladas ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 05. b) No: Ir a la actividad 16.	Sala Especializada / Oficina de Atención de Quejas	▪ Vocal de Sala ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
16	Realizar Informe de sustento.	Sala Especializada	▪ Vocal de Sala ▪ Secretario Relator ▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
17	Analizar Informe de sustento. ¿Es conforme? a) Sí: Ir al Subproceso de Notificación. FIN b) No: Ir a la actividad 05.	Presidencia del Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal.

FIN: Resolución del Tribunal Fiscal notificada a las partes.

Indicadores³
▪ Ninguno.
Nivel de soporte tecnológico
▪ Sistema de Información del Tribunal Fiscal – SITFIS.
Documentos generados
▪ Resoluciones de Tribunal Fiscal.

³ De corresponder.

Gráfico Nº 03
Flujograma “TF.01.02 Atención de solicitudes de corrección, ampliación o aclaración”



8.3 TF.01.03 Atención de Quejas

Ficha de Procedimiento Atención de Quejas			
Código del Subproceso	TF.01.03	Tipo de Proceso	Clave.
Objetivo del Subproceso	Resolver las quejas presentadas contra la Administración Tributaria.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ▪ Decreto Legislativo N° 1053, que aprueba la Ley General de Aduanas. ▪ Decreto Supremo N° 018-2008-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Atención de Quejas 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	-	Nombre del Proceso	-
Código del Subproceso	-	Nombre de Subproceso	-
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
▪ Administrado.	▪ Quejas presentadas por los administrados.	▪ Resolución del Tribunal Fiscal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración Tributaria. ▪ Administrado.
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Recurso de Queja presentado. Recibir expediente. Ir al Subproceso de Calificación de expediente.	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de Mesa de Partes.

	Analizar expediente asignado. ¿Se requiere información o documentación adicional? a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: Ir a la siguiente pregunta.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas ▪ Asesor de la Oficina de Atención de Quejas.
02	¿Requiere Sala Plena? a) Sí: Ir a la actividad 03. b) No: Ir a la actividad 04.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
03	Solicitar Sala Plena a Presidencia. ⁴ Ir a la actividad 17	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
04	Realizar proyecto de Resolución de Tribunal Fiscal.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas ▪ Asesor de la Oficina de Atención de Quejas.
05	Revisar proyecto de Resolución de Tribunal Fiscal. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 09 b) No: Ir a la actividad 04, para lo cual coordina con el Asesor.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas. ▪ Asesor de la Oficina de Atención de Quejas.
06	Realizar Proveído o Resolución tipo proveído para solicitar información y documentación.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas. ▪ Asesor de la Oficina de Atención de Quejas.
07	Sesionar el Proveído o la Resolución tipo proveído. - En caso de firma electrónica, ir al Subproceso de Notificación. Ir a la actividad 02. - En caso de firma física, ir a la actividad 08.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
08	Elaborar Oficio remitiendo Proveído o RTF tipo Proveído. Ir al Subproceso de Notificación. Ir a la actividad 02.	Oficina Técnica	▪ Personal de Oficina Técnica
09	Registrar la apertura de sesión en el Sistema	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
10	Sesionar y generar un número de Resolución, la misma que es firmada (en forma electrónica o física) y remitida a la Oficina Técnica.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas
11	Verificar la uniformidad de criterios y existencia de observaciones. ¿Existe dualidad de criterios u observación? a) Sí: Ir a la actividad 12 b) No: Ir a la siguiente pregunta. ¿Es RTF de observancia obligatoria?	Oficina Técnica	▪ Asesor de Oficina Técnica

⁴ Puede proponerse un tema para Sala Plena siempre que sea necesario para resolver el expediente en los siguientes casos: i) Cuando en la resolución se interprete de modo expreso y con carácter general el sentido de normas tributarias, ii) Cuando se aplique el artículo 102 del Código Tributario y iii) Cuando existan resoluciones con fallos contradictorios entre sí.

	a) Sí: Ir de manera paralela al Subproceso de Notificación (FIN) y a la actividad 19. b) No: Ir al Subprocesos de Notificación. FIN		
12	Realizar Informe de observación o dualidad para Presidencia.	Oficina Técnica	▪ Asesor de Oficina Técnica ▪ Director(a) de la Oficina Técnica
13	Analizar Informe de la Oficina Técnica. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 14 b) No: Ir al Subprocesos de Notificación. FIN	Presidencia del Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal.
14	Evaluuar Informe de observación o dualidad formulada. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 15.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas.
15	Realizar informe de sustento.	Oficina de Atención de Quejas	▪ Resolutor Secretario de Atención de Quejas.
16	Analizar informe de sustento de la Oficina de Atención de Quejas. ¿Es conforme? a) Sí: Ir al Subproceso de Notificación. FIN b) No: Ir a la actividad 17, para lo cual se remite expediente e informe a la Oficina de Atención de Quejas y sugiere llevar el tema a Sala Plena.	Presidencia del Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal.
17	Someter tema a Sala Plena.	Presidencia del Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal.
18	Aprobar y suscribir acuerdo de Sala Plena, el mismo que es publicado, junto al Informe correspondiente en la página web. Ir a la actividad 04.	Sala Plena	▪ Pleno de Vocales
19	Remitir Resolución de observancia obligatoria al Diario Oficial "El Peruano" para su publicación	Presidencia del Tribunal Fiscal	▪ Presidente(a) del Tribunal Fiscal

FIN: Resolución del Tribunal Fiscal notificada a las partes.

Indicadores⁵

- Ninguno.

Nivel de soporte tecnológico

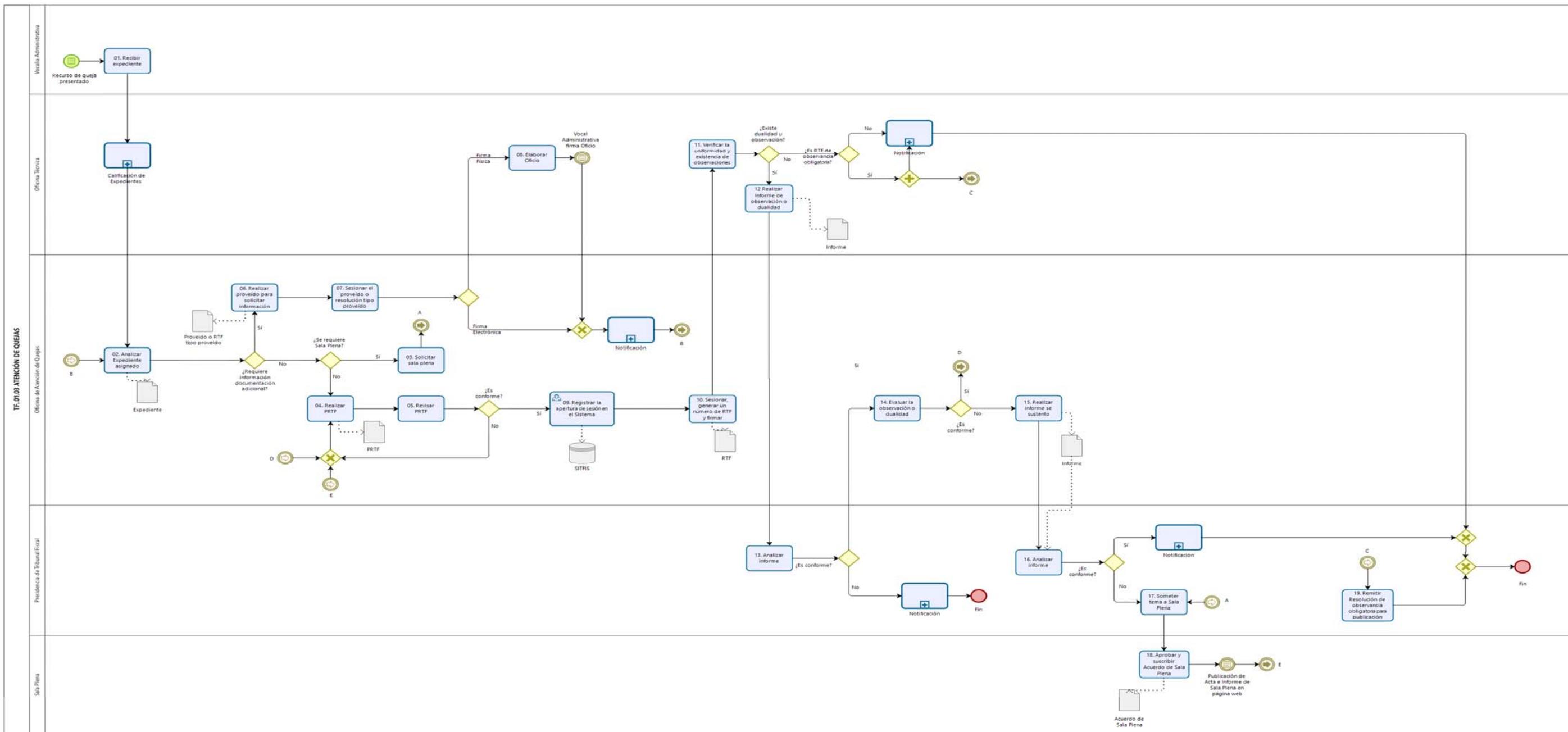
- Sistema de Información del Tribunal Fiscal – SITFIS.

Documentos generados

- Resolución del Tribunal Fiscal.

⁵ De corresponder.

Gráfica Nº 4
Flujograma “TF.01.03 Atención de Quejas”



9. FICHAS DE PROTOCOLO Y FLUJOGRAMAS

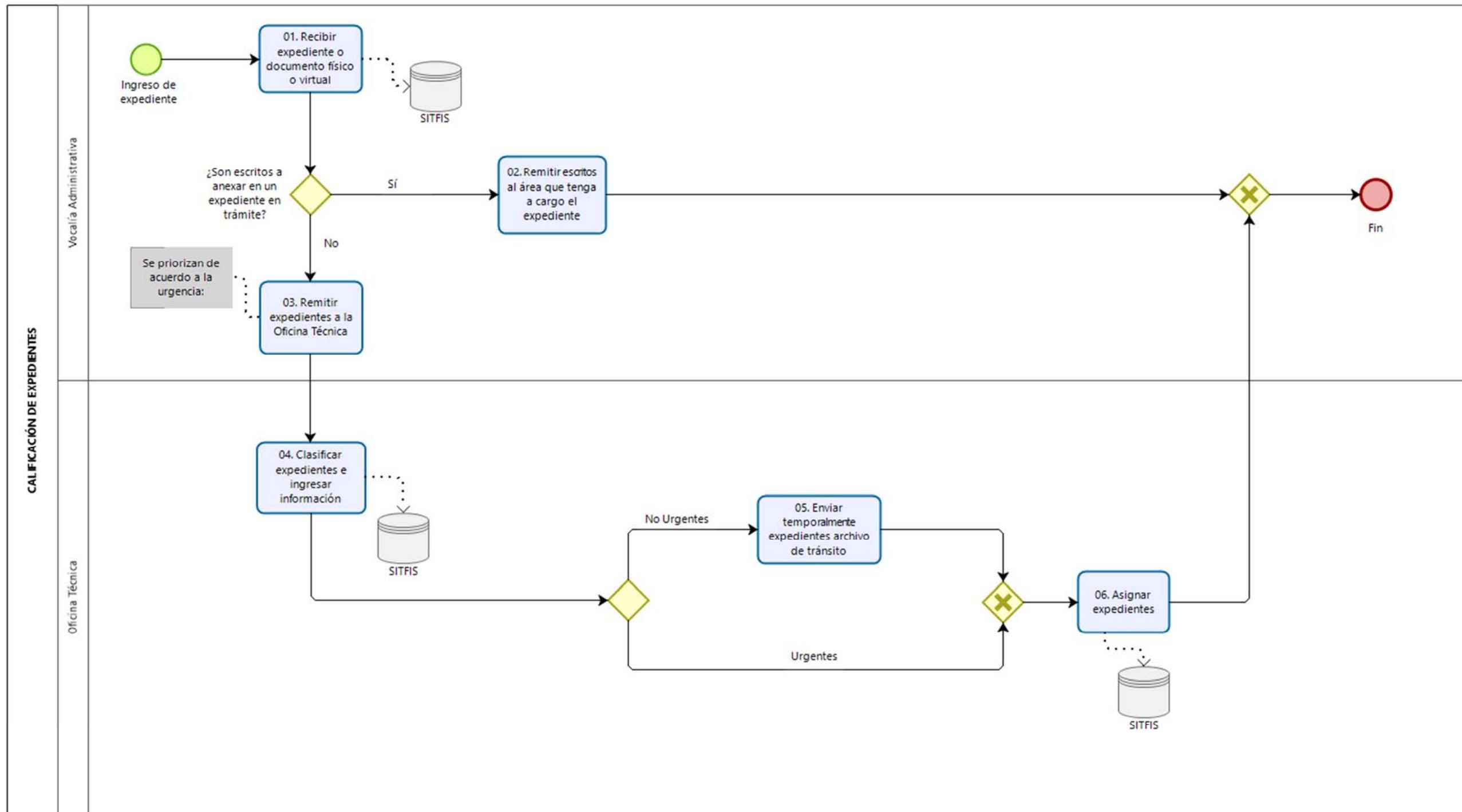
9.1 Calificación de expedientes

Ficha de Protocolo⁶ Calificación de expedientes			
Código y Nombre de Procedimiento	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Ingreso de expediente</p> <p>Recibir expediente o documento en forma física o virtual. Se ingresa y completa en el SITFIS la información según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Físico: En el caso de expedientes, si la foliación es incorrecta se folia de nuevo y se emite constancia de refoliación que se adjunta al expediente. - Virtual: Se remite correo de recepción a quien presentó el documento o expediente. <p>¿Son escritos a anexar en un expediente en trámite?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 02 b) No: Ir a la actividad 03 	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Mesa de partes
02	<p>Remitir escritos al área que tenga a cargo el expediente mediante un documento de cargo.</p> <p>FIN: Documento remitido al área correspondiente.</p>	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Mesa de partes
03	Remitir expedientes a la Oficina Técnica. Se priorizan de acuerdo a la urgencia.	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Mesa de partes
04	<p>Clasificar expedientes, ingresar información técnica al SITFIS, así como los descriptores que correspondan al caso. La referida clasificación se realiza según los descriptores urgentes y no urgentes.</p> <p>Adicionalmente se registra el indicador de los casos sugeridos como unipersonales.</p> <p>En caso de:</p>	Oficina Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de la Oficina Técnica

⁶ El Protocolo es utilizado en un proceso complejo o con actividades distintas a la rutina planteada en el proceso padre, dicho protocolo contendrá una secuencia de actividades que se subordinen al proceso padre.

	a) No Urgentes ir a la actividad 05 b) Urgentes ir a la actividad 06.		
05	Enviar temporalmente expediente a Archivo de Tránsito, donde se conserva hasta que sean requeridos por los vocales de las Salas Especializadas.	Oficina Técnica	▪ Personal de la Oficina Técnica
06	Asignar expedientes mediante el SITFIS.	Oficina Técnica	▪ Personal de la Oficina Técnica
FIN: Expediente Asignado.			

Gráfico N° 05
Flujograma “Protocolo de Calificación de expedientes”



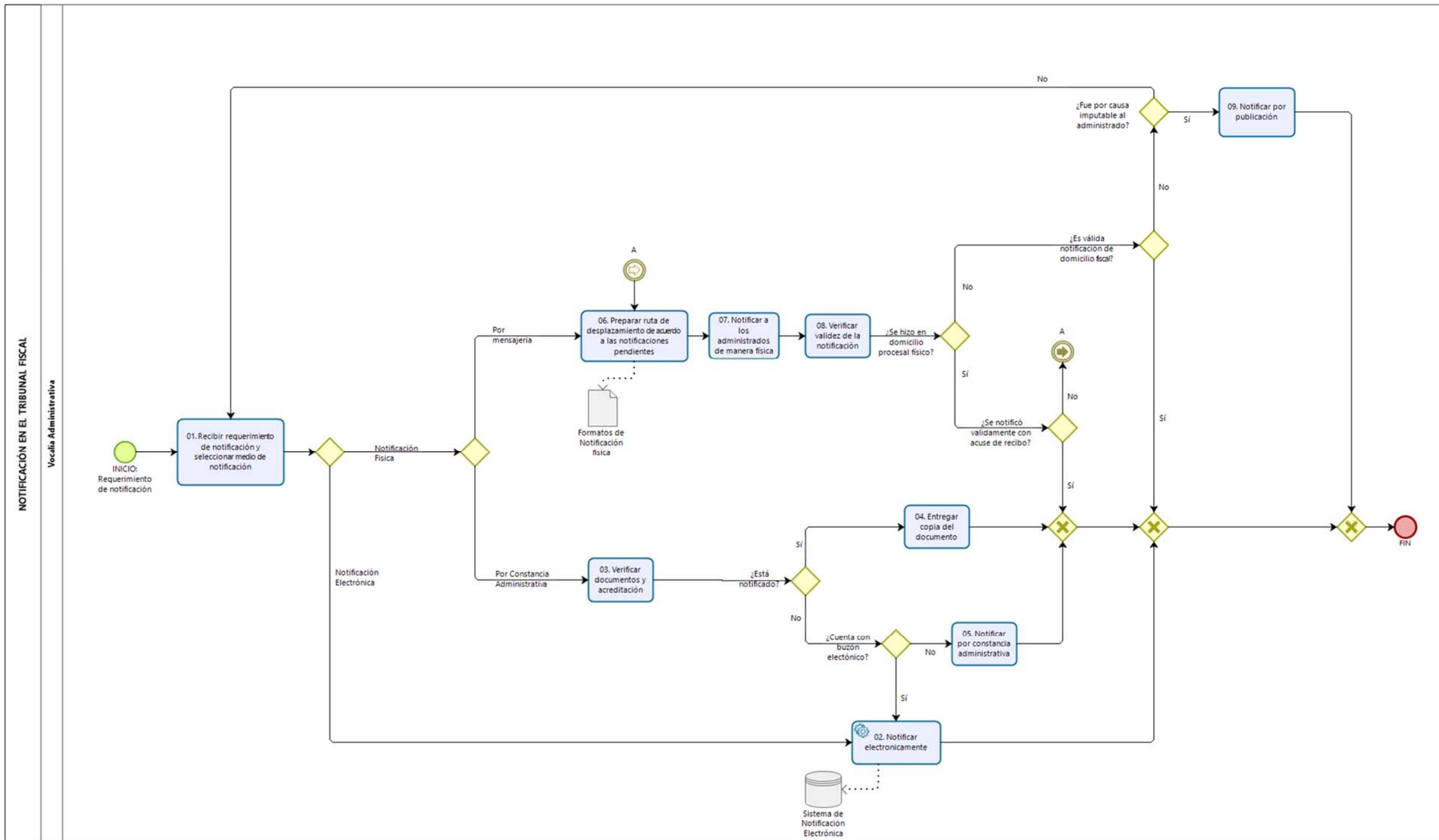
9.2 Notificación en el Tribunal Fiscal

Ficha de Protocolo Notificación en el Tribunal Fiscal			
Código y Nombre de Procedimiento		<ul style="list-style-type: none"> ▪ TF.01.01. Atención de recursos de apelación ▪ TF.01.02. Atención de solicitud de corrección, ampliación o aclaración ▪ TF.01.03. Atención de Quejas 	
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Requerimiento de notificación</p> <p>Recibir requerimiento de notificación y seleccionar medio de notificación.</p> <p>En caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Notificación Electrónica ir a la actividad 02 d) Notificación Física por constancia administrativa ir a la actividad 03 e) Notificación Física por mensajería ir a la actividad 06 	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Notificación
02	<p>Notificar electrónicamente.</p> <p>FIN: Notificación realizada</p>	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Notificación
03	<p>Verificar documentos, acreditación y si la persona a notificar cuenta con buzón electrónico.</p> <p>¿Está notificado?</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Sí: Ir a la actividad 04 d) No: Ir a la siguiente pregunta. <p>¿Ya cuenta con buzón electrónico?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 02. b) No: Ir a la actividad 05 	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Notificación
04	<p>Entregar copia del documento.</p> <p>FIN: Copia entregada</p>	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Notificación
05	<p>Notificar por constancia administrativa.</p> <p>FIN: Notificación realizada</p>	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Notificación
06	Preparar ruta de desplazamiento de acuerdo a las notificaciones pendientes.	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Notificación
07	Notificar a los administrados de manera física.	Vocalía Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del Área de Notificación
08	Verificar validez de la notificación.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario Relator

	<p>¿Se hizo en un domicilio procesal físico?</p> <p>a) Sí: ¿Se notificó válidamente con acuse de recibo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir al FIN. - No: Ir a la actividad 06 para proceder a notificar en domicilio fiscal. <p>b) No: Ir a siguiente pregunta:</p> <p>¿Es válida la notificación en el domicilio fiscal?</p> <p>c) Sí: Ir al FIN.</p> <p>d) No: Ir a la siguiente pregunta.</p> <p>¿Fue por causa imputable al administrado?</p> <p>c) No: Ir a la actividad 01,</p> <p>d) Sí: Ir a la actividad 09,</p>		
09	Notificar por publicación.	Sala Especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario Relator ▪ Vocalía Administrativa

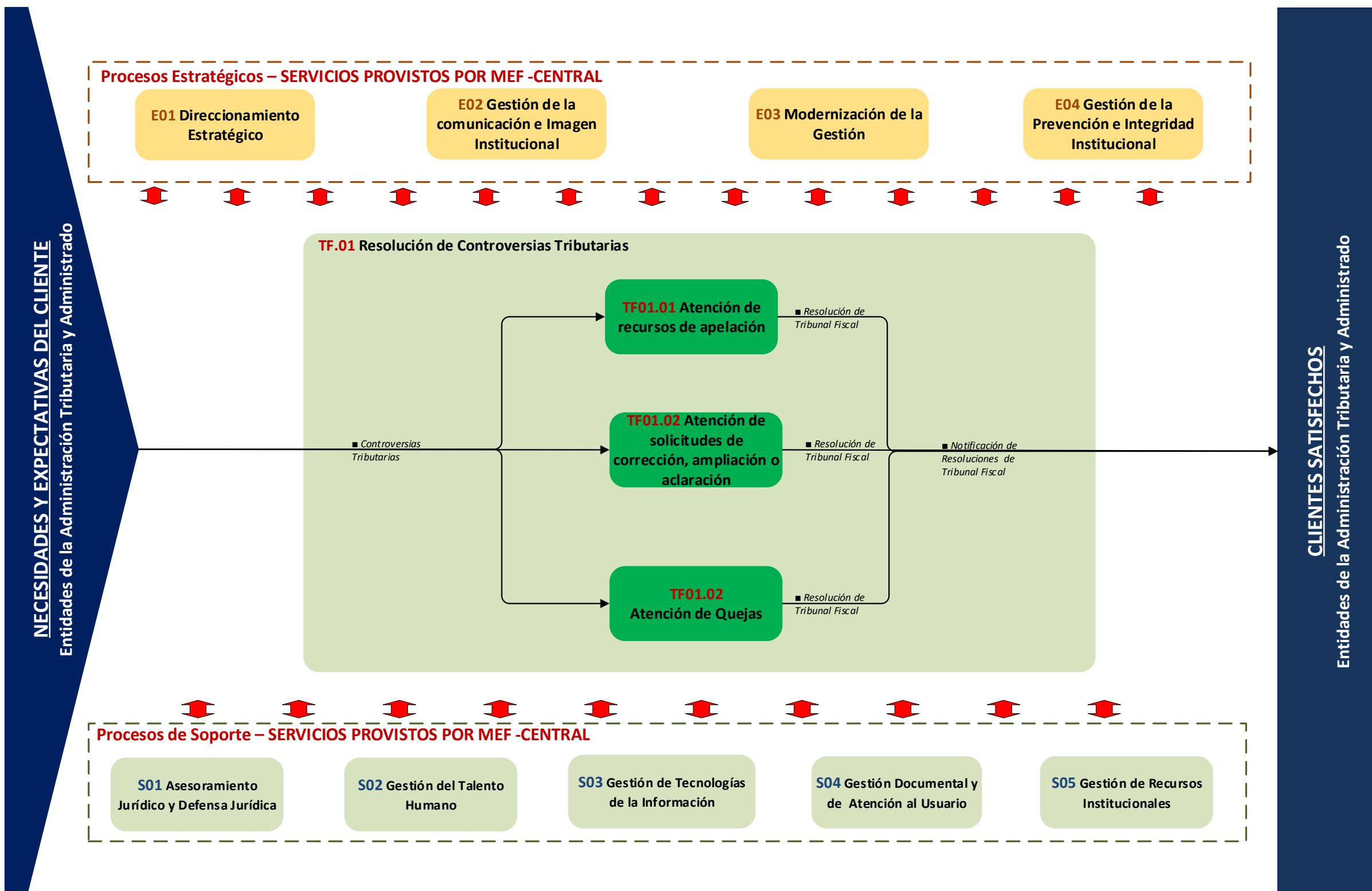
FIN: Documento Notificado.

Gráfico N° 06
Flujograma “Protocolo de Notificación en el Tribunal Fiscal”



10. ANEXO ÚNICO

10.1. Mapa de Proceso de Tribunal Fiscal



El Mapa de Procesos del Tribunal Fiscal contempla sus procesos clave y la interrelación de los servicios provistos por los procesos Estratégicos y Soporte de central MEF.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

 www.mef.gob.pe

 Jr. Junín 319, Lima 1 - Perú

 (511) 311 5930