OGPIP

REPÚBLICA DEL PERÚ

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

18 DIC. 2012

Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

Resolución de Secretaría General

Lima, 18 de diciembre de 2012 Nº 022-2012-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41 se aprobó la Directiva N° 004-2011-EF/41.02 Normas y procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, la Duodécima Disposición Final del Decreto Legislativo N° 953 crea la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero y la adscribe al Sector Economía y Finanzas para garantizar los derechos de los administrados en las actuaciones que realicen o que gestionen ante las Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal conforme a las funciones que se establezcan mediante Decreto Supremo;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 050-2004-EF, modificado por los Decretos Supremos N°s 167-2004-EF y 136-2008-EF, se han establecido las funciones de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

Que, en aplicación de los lineamientos establecidos en la mencionada Directiva, la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, con opinión favorable de la Oficina de Planificación, Inversiones y Racionalización de la Oficina General de Planificación, Inversiones y Presupuesto, ha elaborado el Manual de Procedimientos respectivo, el cual contiene los procedimientos priorizados que desarrolla dicho órgano;

Que, en cumplimiento del numeral 5.3.1 de la Directiva Normas y procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas, el Manual de Procedimientos aprobado debe ser publicado en el portal institucional y difundido a todo el personal, vía correo electrónico para su conocimiento y aplicación;

Que, resulta necesario aprobar el Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas aprobado con Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43; y la Directiva N° 004-2011-EF/41.02 aprobada con Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41;

177999

149857-12

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

18 DIC. 2012

Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación del Manual de Procedimientos

Aprobar el "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero", el mismo que como Anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2.- Publicación

Publicar la presente Resolución y el Manual de Procedimientos aprobado en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe), y difundir mediante correo electrónico a todo el personal.

Regístrese y comuníquese.

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

18 DIC. 2012

Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación del Manual de Procedimientos

Aprobar el "Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero", el mismo que como Anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2.- Publicación

Publicar la presente Resolución y el Manual de Procedimientos aprobado en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe), y difundir mediante correo electrónico a todo el personal.

Regístrese y comuníquese.

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO

2012

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

18 DIC. 2012

Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Contribuyente y Usuario - DEFCON fue creada mediante la Duodécima Disposición Final del Decreto Legislativo Nº 953.

Sus funciones se establecieron a través del Decreto Supremo N° 050-2004-EF, modificado por los Decretos Supremos Nos. 167-2004-EF y 136-2008-EF:

a) Recibir y atender las quejas y sugerencias formuladas por los administrados, relativas a la actuación de las Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal, distintas del Recurso de Queja previsto en el artículo 155 del Código Tributario y que no sean relativas a las faltas administrativas tipificadas en el artículo 239 de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley Nº 27444;

b) Recabar la información necesaria de los órganos jurisdiccionales tributarios para una mejor dilucidación de las quejas y sugerencias que reciba. En el caso que la información requerida esté protegida por la reserva tributaria, los órganos jurisdiccionales tributarios solamente la proporcionarán, previa renuncia expresa y con firma legalizada del administrado;

c) Proponer al Ministro de Economía y Finanzas modificaciones normativas y procesales materia de su competencia;

d) Velar por que las actuaciones de los diversos órganos de la Administración Tributaria y el Tribunal Fiscal se cumplan, sin excesos, dentro del marco normativo vigente;

e) Informar al Ministro de Economía y Finanzas, sobre los recursos de queja a que se refiere el inciso b) del artículo 155 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo Nº 135-99-EF, previa evaluación de los descargos que debe presentar la entidad quejada; y,"

f) Las demás que le sean encargadas dentro del marco de su competencia.

Los procedimientos que se describen están referidos a:

1. Atención de quejas presentadas por los administrados contra las Administraciones Tributarias.

2. Atención de quejas presentadas por los administrados contra el Tribunal Fiscal.

El detalle de los procedimientos antes señalados comprende su finalidad, base legal, normas y políticas de operaciones, descripción y diagramación del procedimiento, personas que intervienen y tiempo de ejecución.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

18 DIC. 2012

Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

El Manual de Procedimientos-MAPRO permite conocer en detalle las acciones u operaciones que realizan los órganos que intervienen en la elaboración de un documento o información, los puestos o cargos que participan, así como el tiempo de duración del procedimiento respectivo.

En la descripción gráfica de los procedimientos antes señalados, se utilizaron además los símbolos que a continuación se indican:

Actividad o proceso

Envío de información por correo electrónico

Portal Institucional

Envío de información por teléfono

La metodología utilizada en la elaboración del Manual de Procedimientos consistió en el acopio y revisión de los dispositivos legales vinculados a los procedimientos descritos, encuestas y/o entrevistas al personal responsable de la implementación de los procedimientos, a partir de los cuales se ha procesado y diagramado los procedimientos que agrupan el Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
18 DIC. 2012
Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE 04

DATOS GENERALES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 05

Objetivo

Alcance

Aprobación y actualización

DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Atención de Quejas presentadas por los administrados contra las Administraciones Tributarias 06
- Atención de Quejas presentadas por los administrados contra el Tribunal Fiscal. 09

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

18 DIC. 2012

Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

DATOS GENERALES

1. OBJETIVOS

La formulación del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, tiene como propósitos:

1.1 Estandarizar los procedimientos que desarrolla la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

1.2 Dotar de un instrumento de información y orientación al personal que interviene directa o indirectamente en la ejecución de las labores que competen a la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, a fin de que puedan aplicar los procedimientos correspondientes.

1.3 Facilitar la inducción y el conocimiento del nuevo personal que ingresa o se incorpora a la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, sobre los procedimientos en los que participará.

DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL USUARIO ADUANERO V°B°

2. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación para todo el personal de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, que intervenga en los procedimientos descritos.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS - REPÚBLICA DEL PERÚ - Oficina General de Planificación, Inversiones y Presupuesto

3. APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

3.1 La aprobación del Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, se efectúa mediante Resolución de Secretaría General.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS - REPÚBLICA DEL PERÚ - Oficina de Planificación, Inversiones y Racionalización

3.2 El Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, deberá ser actualizado, en caso de reorganización o reestructuración orgánico funcional, cuando se aprueben o modifiquen disposiciones que afecten el desarrollo del procedimiento, cuando se generen cambios tecnológicos y de sistemas o como consecuencia de la labor de seguimiento, control y evaluación del procedimiento establecido, previo pronunciamiento técnico favorable de la Oficina de Planificación, Inversiones y Racionalización de la Oficina General de Planificación, Inversiones y Presupuesto.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
18 DIC. 2012
Lic. JUAN PAUL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

1. FINALIDAD

Atender las quejas presentadas por los contribuyentes, vinculadas con las actuaciones de las Administraciones Tributarias distintas a las quejas previstas en el inciso a) del artículo 155 del Código Tributario.

2. BASE LEGAL

2.1 Decreto Supremo Nº 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario y normas modificatorias.

2.2 Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.3 Decreto Legislativo N° 953, que modifica artículos del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo Nº 135-99-EF y modificatorias.

2.4 Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero y modificatorias.

2.5 Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41, aprueba la Directiva N° 004-2011-EF/41.02, Normas y Procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización del Manual de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas.

3. NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIONES

3.1 Las quejas contra las Administraciones Tributarias pueden ser presentadas por el administrado en cualquiera de las siguientes modalidades: i) Personal o a través de un representante debidamente autorizado, en las oficinas de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero; ii) Por escrito; iii) Por teléfono o fax; iv) Por correo electrónico o iv) Por el portal de Internet.

3.2 En cualquiera de las modalidades de ingreso, el administrado deberá proporcionar los siguientes datos:

a) Nombre o razón social del contribuyente, domicilio fiscal, domicilio procesal, número de Documento Nacional de Identidad, número del Registro Único de Contribuyente de corresponder, correo electrónico, número de teléfono. En el caso que la queja sea presentada por un representante del administrado, deberá adicionarse a los datos señalados anteriormente, los datos de identificación del representante.

b) Exposición de los hechos materia de queja, la identificación de la Administración Tributaria quejada y de los expedientes en trámite, de corresponder.

c) El administrado podrá adjuntar las pruebas documentales que considere necesarias relativa a la materia de queja.

3.3 Para la atención de las quejas contra las Administraciones Tributarias, se cuenta con un plazo de 45 días hábiles desde la recepción de la queja.

Se considera dentro de este plazo, el plazo de 15 días hábiles con que cuentan las Administraciones Tributarias para proporcionar la información solicitada por la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, el cual se computará desde la recepción de la respectiva solicitud de información.

3.4 Para una mejor dilucidación de las quejas contra las Administraciones Tributarias, la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero podrá recabar la información necesaria de las entidades quejadas.

En el caso que la información requerida esté protegida por la reserva tributaria, las Administraciones Tributarias la proporcionarán, previa renuncia expresa y con firma legalizada del administrado.

3.5 Las quejas contra las Administraciones Tributarias que son recibidas y atendidas por la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, son distintas a las quejas contempladas en el inciso a) del artículo 155 del Código Tributario.

3.6 El profesional asignado para la atención de la queja revisará los documentos o información proporcionada por el administrado, e iniciará las coordinaciones con la Administración Tributaria quejada a fin de interponer buenos oficios para procurar la corrección de la irregularidad o la omisión que motivan la queja. Las gestiones con la Administración Tributaria quejada se mantendrán hasta que se levante el hecho o se corrija la irregularidad u omisión materia de queja.

3.7 A efectos del seguimiento de los expedientes, se incluirá en el expediente un resumen cronológico de las gestiones realizadas y los funcionarios de la entidad involucrada que fueron contactados para la atención de la queja, el medio utilizado para dicha aproximación y el resultado de cada gestión, así como los documentos que vayan presentando los administrados o los remitidos por las entidades quejadas y todos aquellos documentos generados por la Defensoría para su atención de la queja, de ser el caso.

3.8 En el momento en que sea comunicada o se haya obtenido la información que permita establecer que se ha levantado el hecho o circunstancia que motivó la queja o sugerencia, se incorporará en el reporte la fecha de conclusión del expediente, comunicando este hecho al administrado. Adicionalmente, se considerará como información sustentatoria de la conclusión del expediente, los datos del acto administrativo (de ser el caso) o gestión concluida con el que se atendió la queja presentada por el administrado.

3.9 La atención de las quejas presentadas por los administrados contra las Administraciones Tributarias se realizará conforme al plazo de 45 días hábiles determinado por el artículo 2 del Decreto Supremo No. 050-2004-EF.

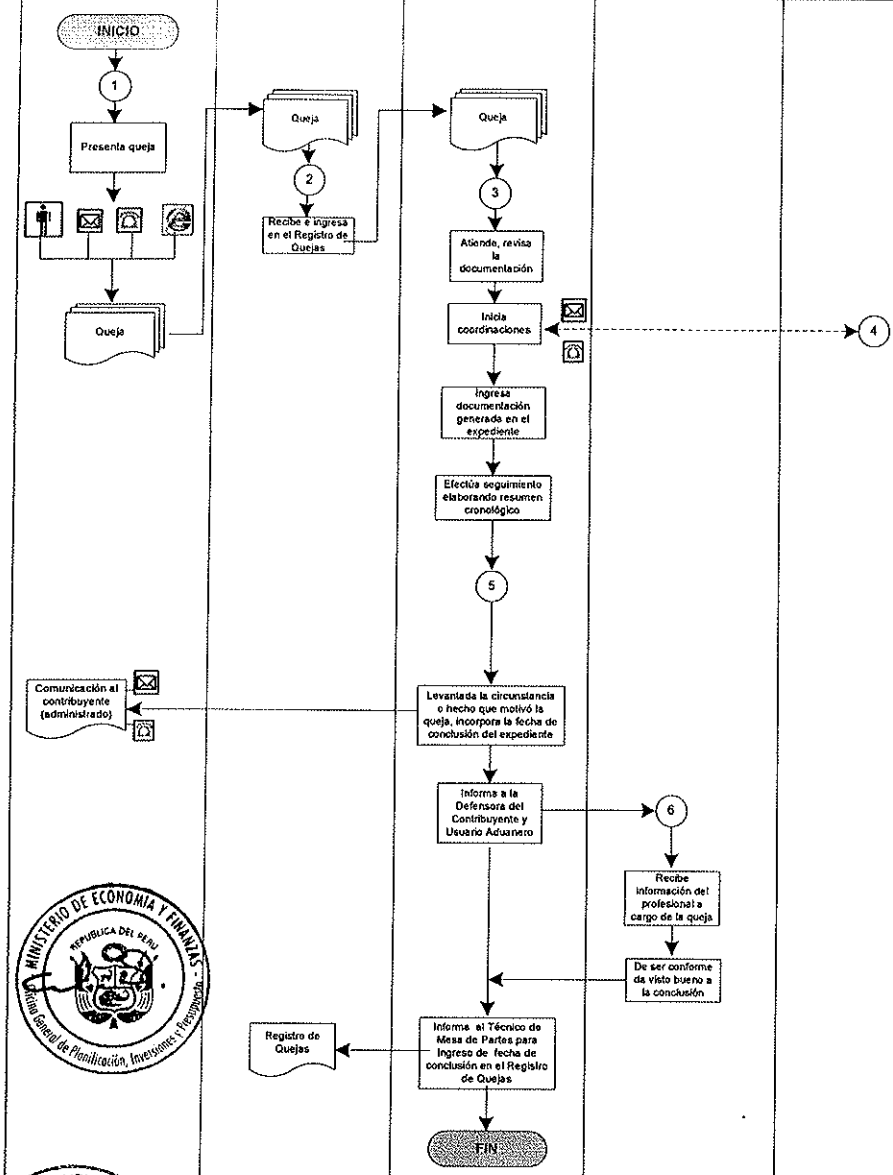
4. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

(Ver Flujograma)

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
18 DIC. 2012
Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR LOS ADMINISTRADOS CONTRA LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS
DESCRIPCIÓN GRÁFICA

CÓDIGO
P1-3-10.04-2012
DISPOSITIVO
R.S.G N° -2012-EF/13



DESCRIPCIÓN

	N° PERSONAS
1. CONTRIBUYENTE (administrado) Presenta la queja. Este documento conforma el expediente. Las quejas contra las administraciones tributarias pueden ser presentadas en cualquiera de las siguientes modalidades: i) Personal o a través de un representante autorizado. ii) Por escrito. iii) Por teléfono o fax. iv) Por correo electrónico o por portal de Internet.	
DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO **MESA DE PARTES** 2. **TÉCNICO** Recibe la información básica del contribuyente (administrado) e ingresa la información en el Registro de Quejas. Efectuada la atención al contribuyente, recibe información del profesional a cargo, para el ingreso de la información correspondiente en el Registro de Quejas. De conformarse una queja, procede a la numeración del expediente, derivándose al profesional asignado.	1
3. **PROFESIONAL** - Recibe la queja. - Atiende la queja , revisa la documentación proporcionada por el contribuyente. - Para una mejor aclaración de las quejas, inicia las coordinaciones con la Administración Tributaria, hasta que se levante el hecho o se corrija la materia de queja. - Ingresa la documentación generada en el expediente de queja. -Efectúa el seguimiento, elaborando un Resumen Cronológico de las gestiones realizadas, que incluye la relación de los funcionarios contactados para la atención de la queja, el medio utilizado, así como la documentación que se hubiera generado. - Informa el seguimiento al Técnico de Mesa de Partes para el ingreso correspondiente en el Registro de Quejas, así como a la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero.	1
4. **ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA** A requerimiento de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero coordina para la corrección de la irregularidad u omisión materia de la queja.	
5. **PROFESIONAL** Concluida las coordinaciones por escrito, vía correo electrónico, teléfono, reuniones de coordinación o interactuando directamente con los órganos vinculados a la materia de queja y contando con el resultado de la gestión efectuada: - Incorpora en el reporte del expediente la fecha de conclusión del expediente. - Informa a la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero y comunica al contribuyente (administrado).	
6. **DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO (Despacho)** Recibe información del profesional a cargo de la queja. De ser el caso, firma oficio de respuesta dirigido al contribuyente o a la administración. De ser conforme, da visto bueno a la conclusión del expediente para su ingreso en el Registro de Quejas.	1
	3

DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
La atención de las quejas contra las Administraciones Tributarias se realizará conforme al plazo de cuarenta y cinco días (45) hábiles.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
18 DIC. 2012
Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
18 DIC. 2012
Lic. JUAN RAUL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR LOS ADMINISTRADOS CONTRA EL TRIBUNAL FISCAL	P2-1-10.04-2012
	DISPOSITIVO R.S.G N° -2012/EF/13

1. FINALIDAD

Atender las quejas presentadas por los contribuyentes, vinculadas con las actuaciones o procedimientos del Tribunal Fiscal que afecten directamente o infrinjan lo establecido en el Código Tributario.

2. BASE LEGAL

2.1 Decreto Supremo Nº 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario y normas modificatorias.

2.2 Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.3 Decreto Legislativo N° 953, que modifica artículos del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo Nº 135-99-EF y modificatorias.

2.4 Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el inciso b) del artículo 155 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por D.S. N° 135-99-EF y normas modificatorias.

2.5 Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

2.6 Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41, aprueba la Directiva N° 004-2011-EF/41.02, Normas y Procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización del Manual de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas.

3. NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIONES

3.1 Los contribuyentes pueden formular queja :

a) Contra las actuaciones o procedimientos del Tribunal Fiscal que afecten directamente o infrinjan lo establecido en el Código Tributario.

b) Cuando el Tribunal Fiscal, sin causa justificada, no resuelva los recursos de apelación dentro del plazo a que se refiere el artículo 150 del Código Tributario.

3.2 El escrito de queja se presentará en la mesa de partes de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero. Si el escrito de queja es ingresado por mesa de partes del Tribunal Fiscal o del Ministerio de Economía y Finanzas, deberá ser remitido inmediatamente a la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

3.3 Los escritos de queja deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) Nombre o razón social del contribuyente, domicilio fiscal, número de Documento Nacional de Identidad, número del Registro Único de Contribuyente de corresponder, y, en su caso, la calidad de representante de la persona que suscribe el escrito.

b) La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando sea posible, los de derecho.

c) Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

d) Deberá estar dirigido al Ministro de Economía y Finanzas. No obstante, procede continuar con el trámite en caso esté dirigido al Tribunal Fiscal o a la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

e) La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio fiscal. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.

f) La relación de los documentos y anexos que acompaña.

g) La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

h) Acreditar la representación, de ser el caso, mediante poder por documento público o privado con firma legalizada notarialmente o por fedatario designado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

3.4 Si el escrito de queja no cumple con los requisitos establecidos, se requerirá al contribuyente para que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles cumpla con subsanar tales requisitos, bajo apercibimiento de declarar la queja inadmisible. La declaración de inadmisibilidad, en aplicación de lo señalado, da por concluido el trámite de la queja. En este caso, queda a salvo el derecho del contribuyente a presentar una nueva queja sobre la misma materia.

3.5 En el caso de la acreditación de la representación, la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero otorgará un plazo de cinco (05) días hábiles para su presentación o subsanación, según lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 23 del Código Tributario, bajo apercibimiento de declarar la queja inadmisible.

3.6 Mientras esté pendiente la subsanación, se suspende el cómputo del plazo para resolver, Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero elaborará el informe respectivo. La inadmisibilidad será declarada por medio de una Resolución Ministerial.

3.7 El contribuyente presentará las pruebas documentales que considere necesarias, conjuntamente con la presentación del escrito de queja. Únicamente podrá ofrecer y actuar medios probatorios adicionales dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de presentación del escrito de queja. El vencimiento de este plazo, no enerva la facultad de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero de ordenar de oficio las pruebas que juzgue necesarias para el mejor esclarecimiento de la queja a resolver, las cuales, tratándose del Tribunal Fiscal, se tramitarán a través de su Presidencia.

Los escritos presentados por el contribuyente, mediante los cuales incorpora nuevos hechos materia de queja no considerados en el escrito de queja original, recibirán el tratamiento de una nueva queja.

3.8 Ingresado el escrito de queja y formuladas las subsanaciones correspondientes, la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero cursará una copia de la queja al Tribunal Fiscal, en el plazo de un (1) día hábil de su presentación o de efectuada la subsanación.

3.9 El Tribunal Fiscal, dentro del plazo de siete (7) días hábiles de recibida la copia del escrito de queja, remitirá a la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero sus descargos y las pruebas que considere pertinentes para el esclarecimiento de los hechos, bajo responsabilidad.

Las solicitudes de ampliación de descargos o de medios probatorios adicionales tramitadas por la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero serán atendidas por el Tribunal Fiscal dentro del día hábil siguiente de recibida la solicitud, plazo que podrá ser prorrogado por un (1) día hábil más a solicitud del Tribunal Fiscal.

3.10 Vencido el plazo para la remisión del descargo y pruebas solicitadas, con o sin ellas, la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero emitirá el informe sobre la queja contra el Tribunal Fiscal en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, y lo remitirá al Ministro de Economía y Finanzas para su revisión y posterior emisión de la Resolución Ministerial correspondiente.

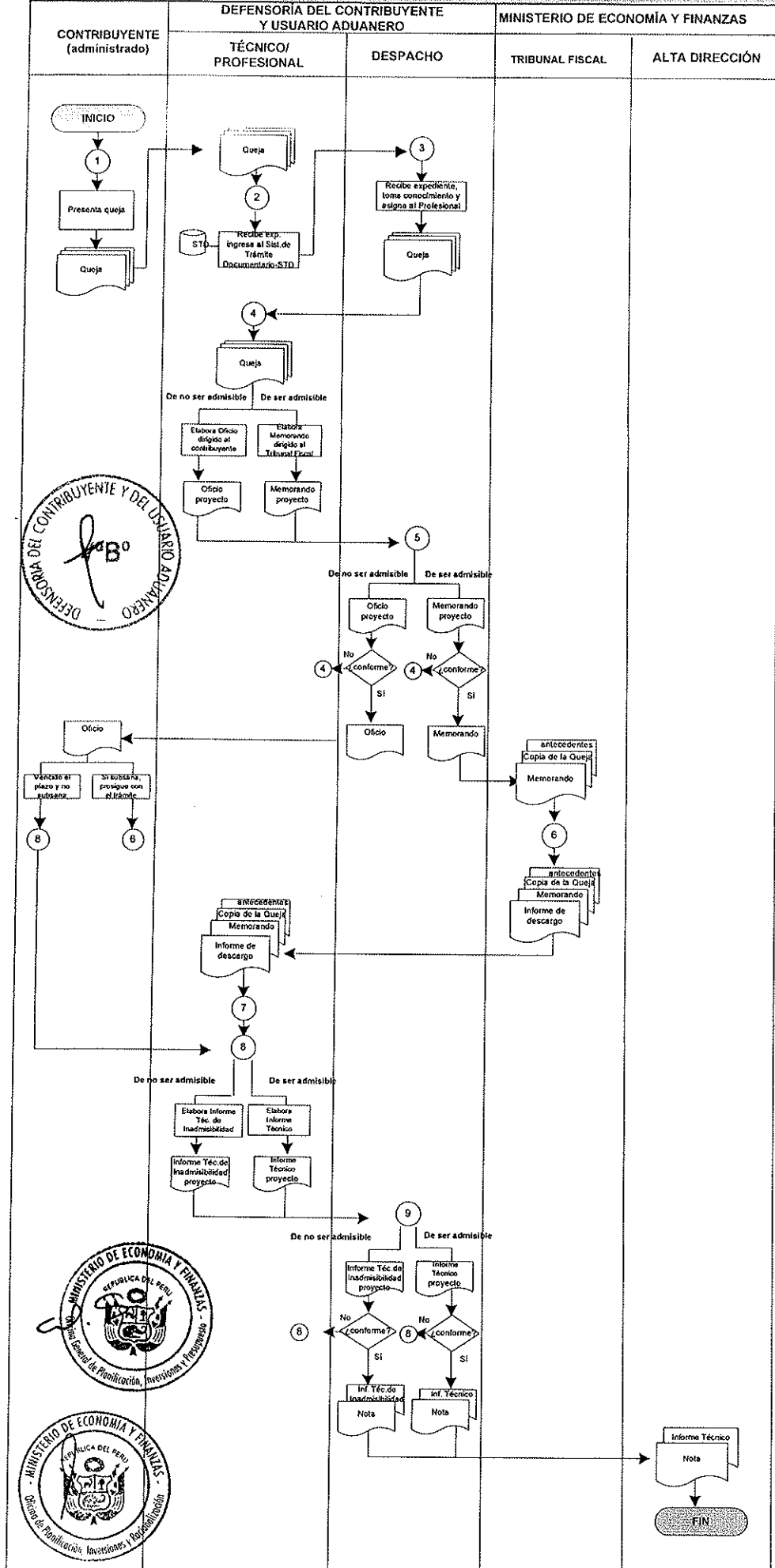
3.11 Las quejas contra el Tribunal Fiscal deben ser resueltas por el Ministro de Economía y Finanzas dentro del plazo de veinte (20) días hábiles de su presentación, contados a partir de la fecha de ingreso del expediente, previo informe de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

4. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ver Flujograma)

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
18 DIC. 2012
Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR LOS ADMINISTRADOS CONTRA EL TRIBUNAL FISCAL
DESCRIPCIÓN GRÁFICA

CÓDIGO
P2-4-10.04-2012
DISPOSITIVO
R.S.G N° -2012-EF/13



DESCRIPCIÓN	N° PERSONAS
1. **CONTRIBUYENTE** Presenta la queja. Este documento conforma el expediente	
DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO **MESA DE PARTES** 2. **TÉCNICO** Recibe el expediente y verifica que la documentación conforme una queja. Ingresa al Sistema de Trámite Documentario -STD. Remite el expediente de queja al despacho de la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero.	1
3. **DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO (Despacho)** Recibe el expediente, toma conocimiento y deriva al profesional a quien se le asigna el expediente.	1
4. **PROFESIONAL** Recibe el expediente y antecedentes, evalúa y verifica que la documentación adjuntada cumpla con los requisitos de admisibilidad establecidos en la normatividad vigente. De ser admisible: Elabora proyecto de Memorando dirigido al Tribunal Fiscal para cursar una copia de la queja, solicitando el descargo del Tribunal Fiscal, presenta a la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero. De no ser admisible: Elabora el proyecto de oficio dirigido al contribuyente (quejoso), requiriendo la subsanación del requisito omitido, otorgándole el plazo establecido en el artículo N° 4 del Decreto Supremo 136- 2008- EF.	1
5. **DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO (Despacho)** De ser admisible: Recibe proyecto de Memorando dirigido a Tribunal Fiscal; revisa, de ser conforme, aprueba y dispone su remisión al Tribunal Fiscal. Caso contrario, deriva para los ajustes correspondientes. De no ser admisible: Recibe proyecto de Oficio dirigido al contribuyente que requiere la subsanación, revisa, de ser conforme, aprueba y dispone su remisión al contribuyente. Caso contrario, deriva para los ajustes correspondientes.	
TRIBUNAL FISCAL 6. **PRESIDENTE DEL TRIBUNAL FISCAL. (Presidencia)** Recibe el Memorando y copia de la queja presentada, toma conocimiento y dispone su atención. Dentro del plazo de siete (07) días hábiles de recibida la documentación, remite a la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero el Informe de descargo y las pruebas que considere pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.	1
DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO **MESA DE PARTES** 7. **TÉCNICO** Recibe el Informe de descargo y antecedentes, informa a la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero, y deriva al profesional que tiene asignado el caso.	
8. **PROFESIONAL** De ser admisible: Recibe el expediente, Informe de descargo del Tribunal Fiscal y antecedentes, revisa, elabora el proyecto de informe técnico, presenta a la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero De no ser admisible: Vencido el plazo legal para la subsanación y no habiéndose efectuado la misma, elabora el Informe Técnico de inadmisibilidad de la queja, presenta a la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero.	
9. **DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO (Despacho)** De ser admisible: Toma conocimiento, revisa, de ser conforme aprueba el informe técnico dentro del plazo legal de siete días hábiles, mediante Nota remite al Ministro para la emisión de la Resolución Ministerial correspondiente. De no ser admisible Toma conocimiento, revisa, de ser conforme aprueba el informe técnico de inadmisibilidad, mediante Nota remite al Ministro para la emisión de la Resolución Ministerial correspondiente.	4
DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Se efectúa en un plazo de veinte (20) días hábiles. Estando pendiente la subsanación de requisitos de admisibilidad se suspende el plazo de veinte días para atender la queja.	

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
18 DIC. 2012
LIC. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO