

INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MACROPROCESO		REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO /		
/ PROCESO:		REGISTRO FISCAL DE VEHÍCULOS (GESTIONES)		
Nombre del Documento		Identificación	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital		Versión	I	
		No. Folios		
		Fecha de Aprobación		
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR
Nombre				
Puesto que ocupa				
Firma y sello o Firma electrónica avanzada				

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Objetivo

Establecer los lineamientos que permitan al personal responsable en los Puntos de Atención de la República de Guatemala, atender las solicitudes de Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres a través del Sistema del Registro Fiscal de Vehículos Digital.

Alcance

Este procedimiento aplica a las Gerencias Regionales, Divisiones de Atención al Contribuyente y Puntos de Atención designados que atienden solicitudes de vehículos y cualquier otro que se cree a futuro, siendo el Jefe de División de Atención al Contribuyente el encargado de verificar su cumplimiento. Inicia cuando el colaborador ingresa a la Bandeja de Atención por Colaborador cuando el contribuyente se presenta o a la Bandeja de Revisión Virtual por Colaborador y finaliza cuando el colaborador entrega las placas de circulación al contribuyente o cuando selecciona “Aprobar Solicitud”.

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Marco Legal y Documentos Relacionados

1. Decreto Número 70-94 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos y sus reformas, artículos 25 y 26.
2. Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, artículos 50 y 63.
3. Acuerdo Gubernativo Número 134-2014 de la Presidencia de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, artículos 19 al 25.
4. Acuerdo de Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria Número D-SAT-007-2005, relacionado con el Cambio Generalizado de Placas de Circulación.
5. Acuerdo de Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria Número 10-2001 Cambio Generalizado de Tarjetas de Circulación.
6. Procedimiento para la Autorización de Terceras Personas para Realizar Gestiones, PR-IAC/DNO-ATC-ATP-23, versión vigente.
7. Disposiciones Generales de los Procedimiento del Registro Fiscal de Vehículos Digital, DG-IAC/DNO-RTU-RFV-84, versión vigente.
8. Requisitos para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital, DG-IAC/DNO-RTU-RFV-85, versión vigente.

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Normas Internas

1. Para la aplicación del presente procedimiento debe considerarse la legislación indicada en el marco legal, Disposiciones Generales de los Procedimientos del Registro Fiscal de Vehículos Digital, DG-IAC/DNO-RTU-RFV-83, versión vigente y Requisitos para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital, DG-IAC/DNO-RTU-RFV-85, versión vigente, así como cualquier disposición que emita la Intendencia de Atención al Contribuyente a través del Departamento de Registro Fiscal de Vehículos, por medio de comunicación escrita posterior al inicio de su vigencia, mientras se proceda a la actualización del procedimiento.

2. Para efectos del presente procedimiento se denomina:
 - 2.1. **Administrador:** al Administrador de Oficina Tributaria, Administrador de Agencia Tributaria u otros que las Divisiones de Atención al Contribuyente designen.

 - 2.2. **Colaborador:** al Técnico de Atención al Contribuyente, Técnico de Gestión al Contribuyente, Técnico de Operación Tributaria, Profesional Operativo de Atención al Contribuyente u otros que las Divisiones de Atención al Contribuyente designen.

 - 2.3. **Supervisor:** al Supervisor de Gestión u otros que las Divisiones de Atención al Contribuyente designen.

3. El colaborador debe aplicar para el presente procedimiento, lo establecido en los Documentos Generales ubicados dentro de las carpetas electrónicas: INTRASAT» Intendencia de Atención al Contribuyente» Procedimientos IAC» Registro Fiscal de Vehículos» Disposiciones Generales de los Procedimientos de RFV Digital» Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres para consultar requisitos y atender las solicitudes de Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres.

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Bandeja de Revisión Virtual por Colaborador

4. El colaborador debe verificar diariamente y de forma constante la bandeja de revisión virtual por colaborador en el sistema, seleccionando las solicitudes de la más antigua a la más reciente, conforme al campo “fecha de asignación”, con el fin de brindar la atención oportuna.

Verificación de Documentos de Respaldo

5. El colaborador es el responsable de la verificación y aprobación de los documentos cargados por el contribuyente en el apartado de “Documentos de Respaldo”, considerando que para el efecto debe constatar que los documentos correspondan al vehículo sujeto de reposición de distintivos.
6. Para el caso de denuncias o avisos presentados por el robo, hurto, pérdida, extravío o deterioro de distintivos, únicamente debe verificarse que la misma corresponda al vehículo sujeto de reposición, sin requerir al contribuyente el documento para cotejar.

Placas de Circulación defectuosas

7. En caso se determine que el estado físico de la(s) placa(s) de circulación es defectuosa, el administrador o supervisor del Punto de Atención debe avalarlo llenando el “Informe de Placa(s) de Circulación Defectuosa” (Anexo I), previo a que el colaborador realice la confirmación en el sistema.

Entrega de Placas de Circulación al propietario en Puntos de Atención

8. La entrega de la(s) placa(s) de circulación debe realizarse al propietario o representante legal, lo cual debe ser verificado con el documento personal de identificación vigente presentado.

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

9. En caso se presente mandatario, la entrega de la(s) placa(s) de circulación debe realizarse, verificando que el mandato otorgado lo faculte para el efecto.

10. En caso se presente tercera persona autorizada, la entrega de la(s) placa(s) de circulación debe realizarse al tercero autorizado, verificando el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento para la Autorización de Terceras Personas para Realizar Gestiones, PR-IAC/DNO-ATC-ATP-23, versión vigente.

11. En caso el propietario se encuentre fallecido, la entrega la (s) placa (s) de circulación debe realizarse al representante del mortual, lo cual debe ser verificado con el nombramiento respectivo y documento personal vigente.

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Narrativa I
Reposición de distintivos de vehículos terrestres en Punto de Atención

No.	Actividad	Responsable
1.	Ingresar a la Bandeja de Atención por Colaborador cuando el contribuyente se presenta.	Colaborador
2.	Ingresar el tipo de búsqueda por Código de solicitud, placa, NIT, CUI o pasaporte y seleccionar "Buscar".	
3.	Seleccionar la solicitud y verificar si es propietario quien se presenta a finalizar la solicitud.	
3.1.	Si es propietario seleccionar "Sí".	
3.2.	Si no es propietario seleccionar "No", verificar el mandato presentado conforme a la norma 7, lo escanea y carga al sistema.	
4.	Verificar si muestra "Documentos de Respaldo", para revisión.	
4.1.	Si muestra documentos de respaldo para revisión, requiere al contribuyente los documentos físicos para confrontar con los documentos cargados al sistema.	
4.2.	Si no muestra documentos de respaldo para revisión, no debe requerirlos, seleccionar "Aprobar Solicitud", continúa con la actividad 14.	

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

No.	Actividad	Responsable
5.	Recibe del contribuyente los documentos físicos de respaldo.	
6.	Selecciona el documento en el sistema y verifica que el documento cargado en el sistema coincida con el documento físico, sea legible y corresponda al requisito, conforme lo establecido en la norma 5.	
7.	Si coincide el documento, selecciona “Aprobar”, continúa con la actividad 10.	
8.	Si no coincide el documento, selecciona “Modificar”, escanea el documento presentado físicamente que corresponda a los requisitos, elige el documento, selecciona “Abrir”, continúa con la actividad 10.	
9.	Si no presenta el documento, selecciona “Rechazar” en el requisito no presentado.	
10.	Verifica si la solicitud cuenta con más documentos pendientes de revisión.	
11.	Si la solicitud cuenta con más documentos pendientes de revisión, los solicita al contribuyente y regresa a la actividad 5.	
12.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión y al menos un documento está rechazado, selecciona “Enviar requerimientos”, devuelve los documentos al contribuyente. Fin del Procedimiento.	
13.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión y todos los documentos están aprobados, selecciona “Aprobar Solicitud”.	

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

No.	Actividad	Responsable
14.	Verifica si el estado físico de las placas de circulación asignadas en el sistema es correcto.	
14.1.	Si el estado físico de las placas de circulación es correcto, selecciona "Correcta" y selecciona "Aceptar" en el mensaje de información.	
14.2.	Si el estado físico de las placas de circulación no es correcto, selecciona "Defectuosa" y selecciona "Aceptar" en la ventana de "Confirmación Placa Defectuosa". Regresa a la actividad 14.	
15.	Entrega las placas de circulación al contribuyente. Fin del procedimiento.	

Intendencia de Atención al Contribuyente

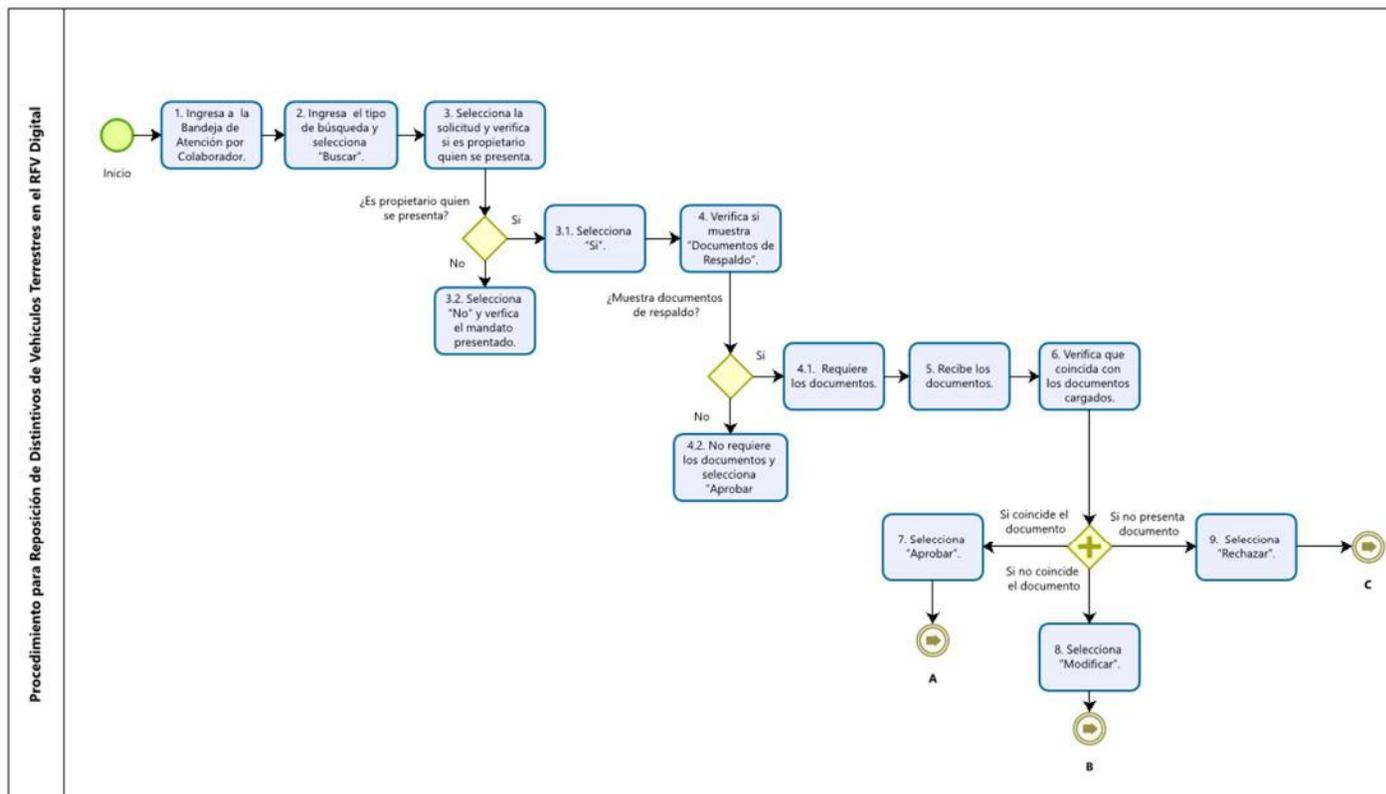
PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11

Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital

Versión I

Fecha de Aprobación

Flujograma I Reposición de distintivos de vehículos terrestres en Punto de Atención



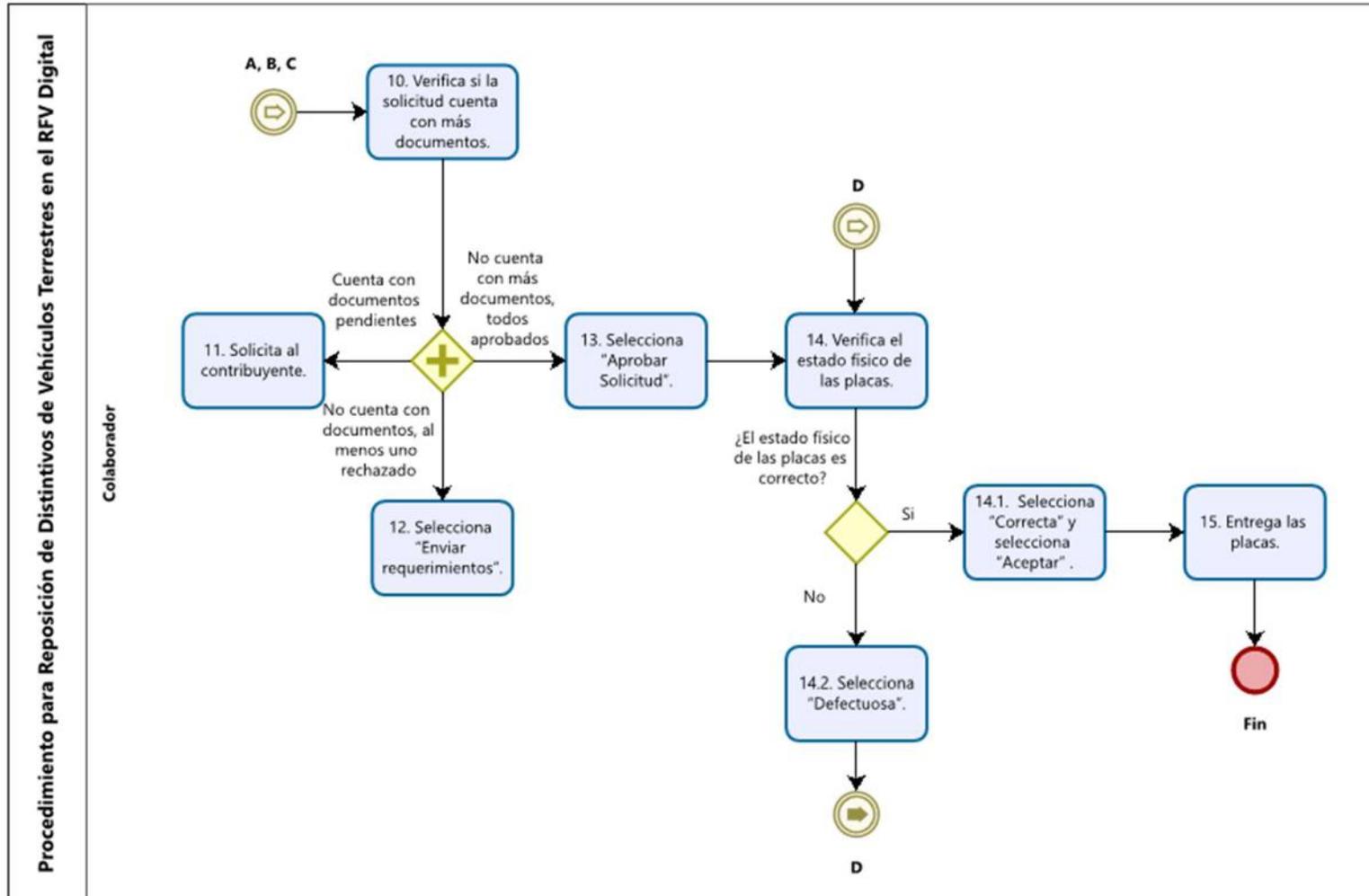
Intendencia de Atención al Contribuyente

PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11

Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital

Versión I

Fecha de Aprobación



Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Narrativa II
Reposición de distintivos de vehículos terrestres con revisión virtual

No.	Actividad	Responsable
1.	Ingresa a la Bandeja de Revisión Virtual por Colaborador.	Colaborador
2.	Selecciona "Asignar Nueva Solicitud".	
3.	Selecciona "Si, asignar".	
4.	Selecciona "Revisar", conforme a la norma 4 y verifica los "Documentos de Respaldo".	
5.	Verifica que el documento cargado en el sistema sea legible y corresponda al requisito, conforme lo establecido en la norma 5.	
5.1.	Si coincide el documento, selecciona "Aprobar".	
5.2.	Si no coincide el documento, selecciona "Rechazar".	
6.	Verifica si la solicitud cuenta con más documentos pendientes de revisión.	
7.	Si la solicitud cuenta con más documentos pendientes, selecciona el siguiente documento a revisar, regresa a la actividad 5.	

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

No.	Actividad	Responsable
8.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión y al menos un documento está rechazado, selecciona "Enviar requerimientos". Fin del procedimiento.	
9.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión, verifica que todos los documentos estén aprobados.	
10.	Selecciona "Aprobar Solicitud". Fin del procedimiento.	

Intendencia de Atención al Contribuyente

PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11

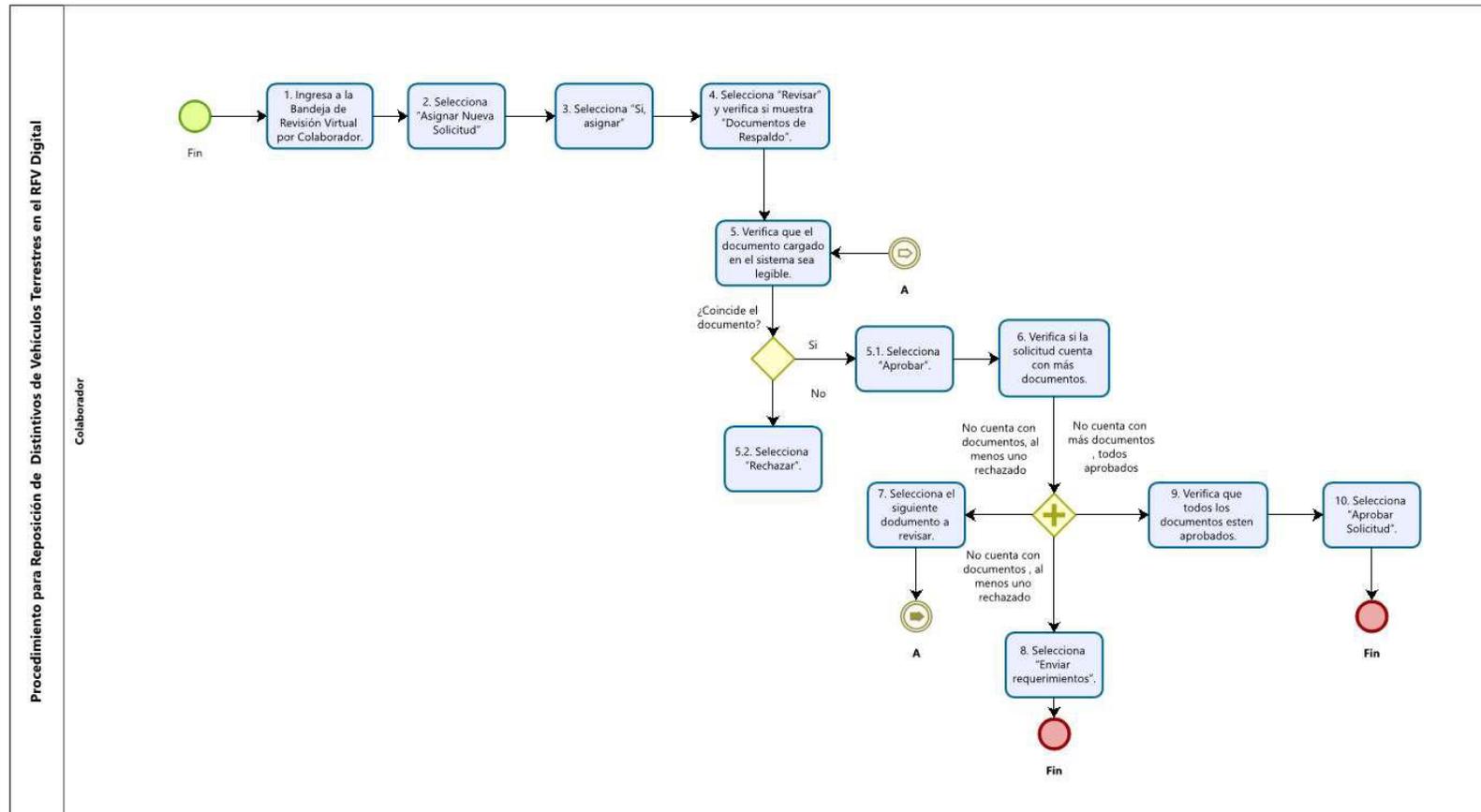
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital

Versión I

Fecha de Aprobación

Flujograma II

Reposición de distintivos de vehículos terrestres con revisión virtual



Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Narrativa III

Reposición de distintivos de vehículos terrestres en Punto de atención con revisión virtual

No.	Actividad	Responsable
1.	Ingresa a la Bandeja de Revisión Virtual por Colaborador.	Colaborador
2.	Selecciona "Asignar Nueva Solicitud".	
3.	Selecciona "Si, asignar".	
4.	Selecciona "Revisar", conforme a la norma 4 y verifica los "Documentos de Respaldo".	
5.	Verifica que el documento cargado en el sistema sea legible y corresponda al requisito, conforme lo establecido en la norma 5.	
5.1.	Si coincide el documento, selecciona "Aprobar".	
5.2.	Si no coincide el documento, selecciona "Rechazar".	
6.	Verifica si la solicitud cuenta con más documentos pendientes de revisión.	
7.	Si la solicitud cuenta con más documentos pendientes, selecciona el siguiente documento a revisar, regresa a la actividad 5.	

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

8.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión y al menos un documento está rechazado, selecciona “Enviar requerimientos”. Fin del procedimiento.	
9.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión, verifica que todos los documentos estén aprobados.	
10.	Selecciona “Aprobar Solicitud”.	
11.	Ingresa a la Bandeja de Atención por Colaborador.	
12.	Ingresa el tipo de búsqueda por Código de solicitud, placa, NIT, CUI o pasaporte y selecciona “Buscar”.	
13.	Selecciona la solicitud y verifica si es propietario quien se presenta a finalizar la solicitud.	
13.1	Si es propietario selecciona “Si”.	
13.2	Si no es propietario selecciona “No”, verifica el mandato presentado conforme a la norma 7, lo escanea y carga al sistema.	
14.	Verifica si muestra “Documentos de Respaldo”, para revisión.	
14.1	Si muestra documentos de respaldo para revisión, requiere al contribuyente los documentos físicos para confrontar con los documentos cargados al sistema.	

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

14.2	Si no muestra documentos de respaldo para revisión, no debe requerirlos, selecciona "Aprobar Solicitud", continúa con la actividad 24.	
15.	Recibe del contribuyente los documentos físicos de respaldo.	
16.	Selecciona el documento en el sistema y verifica que el documento cargado en el sistema coincida con el documento físico, sea legible y corresponda al requisito, conforme lo establecido en la norma 5.	
17.	Si coincide el documento, selecciona "Aprobar", continúa con la actividad 10.	
18.	Si no coincide el documento, selecciona "Modificar", escanea el documento presentado físicamente que corresponda a los requisitos, elige el documento, selecciona "Abrir", continúa con la actividad 10.	
19.	Si no presenta el documento, selecciona "Rechazar" en el requisito no presentado.	
20.	Verifica si la solicitud cuenta con más documentos pendientes de revisión.	
21.	Si la solicitud cuenta con más documentos pendientes de revisión, los solicita al contribuyente y regresa a la actividad 5.	
22.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión y al menos un documento está rechazado, selecciona "Enviar requerimientos", devuelve los documentos al contribuyente. Fin del Procedimiento.	

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

23.	Si la solicitud no cuenta con más documentos pendientes de revisión y todos los documentos están aprobados, selecciona “Aprobar Solicitud”.	
24.	Verifica si el estado físico de las placas de circulación asignadas en el sistema es correcto.	
24.1.	Si el estado físico de las placas de circulación es correcto, selecciona “Correcta” y selecciona “Aceptar” en el mensaje de información.	
24.2.	Si el estado físico de las placas de circulación no es correcto, selecciona “Defectuosa” y selecciona “Aceptar” en la ventana de “Confirmación Placa Defectuosa”. Regresa a la actividad 14.	
25.	Entrega las placas de circulación al contribuyente. Fin del procedimiento.	

Intendencia de Atención al Contribuyente

PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11

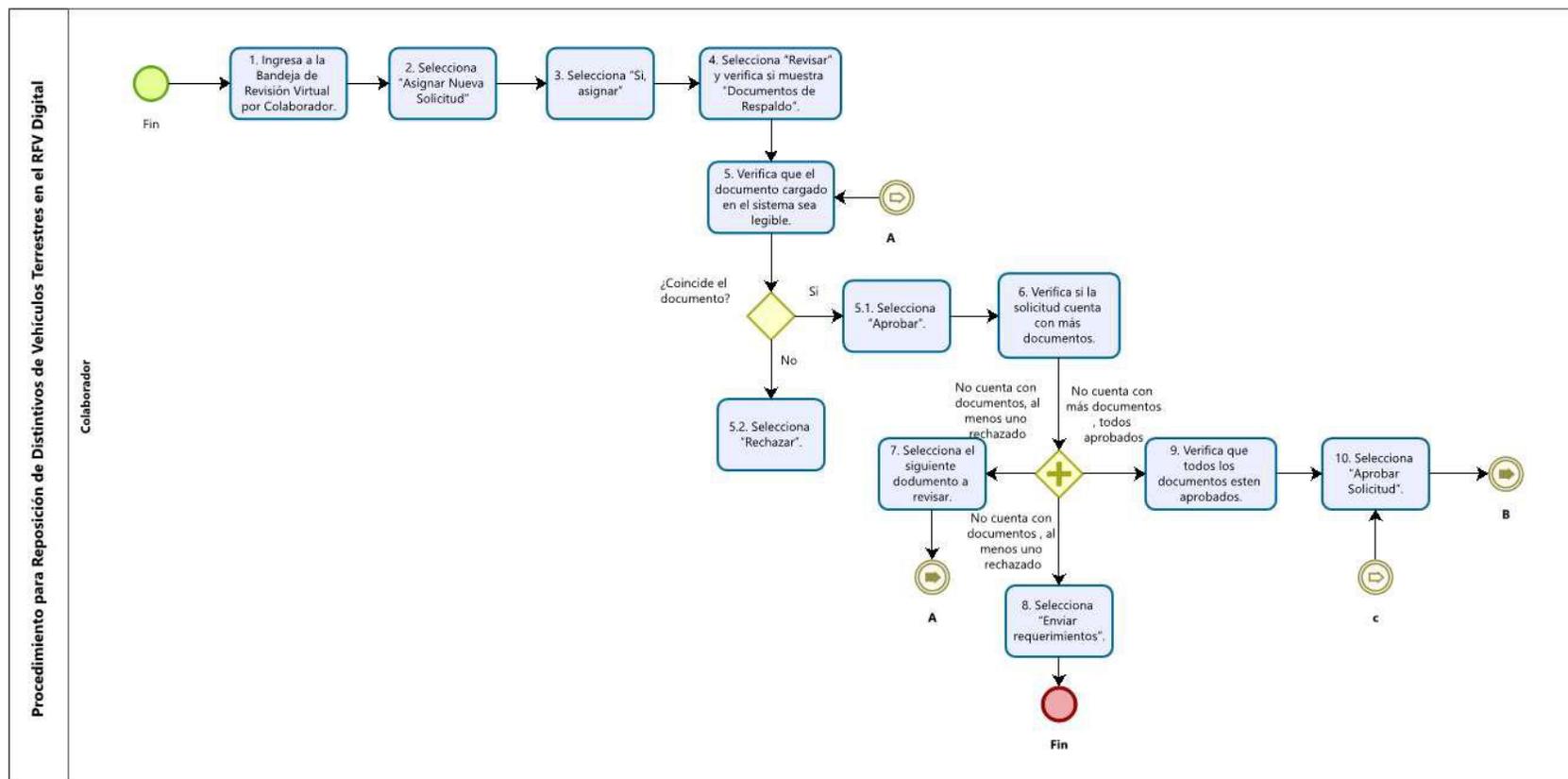
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital

Versión I

Fecha de Aprobación

Flujograma III

Reposición de distintivos de vehículos terrestres en Punto de atención con revisión virtual



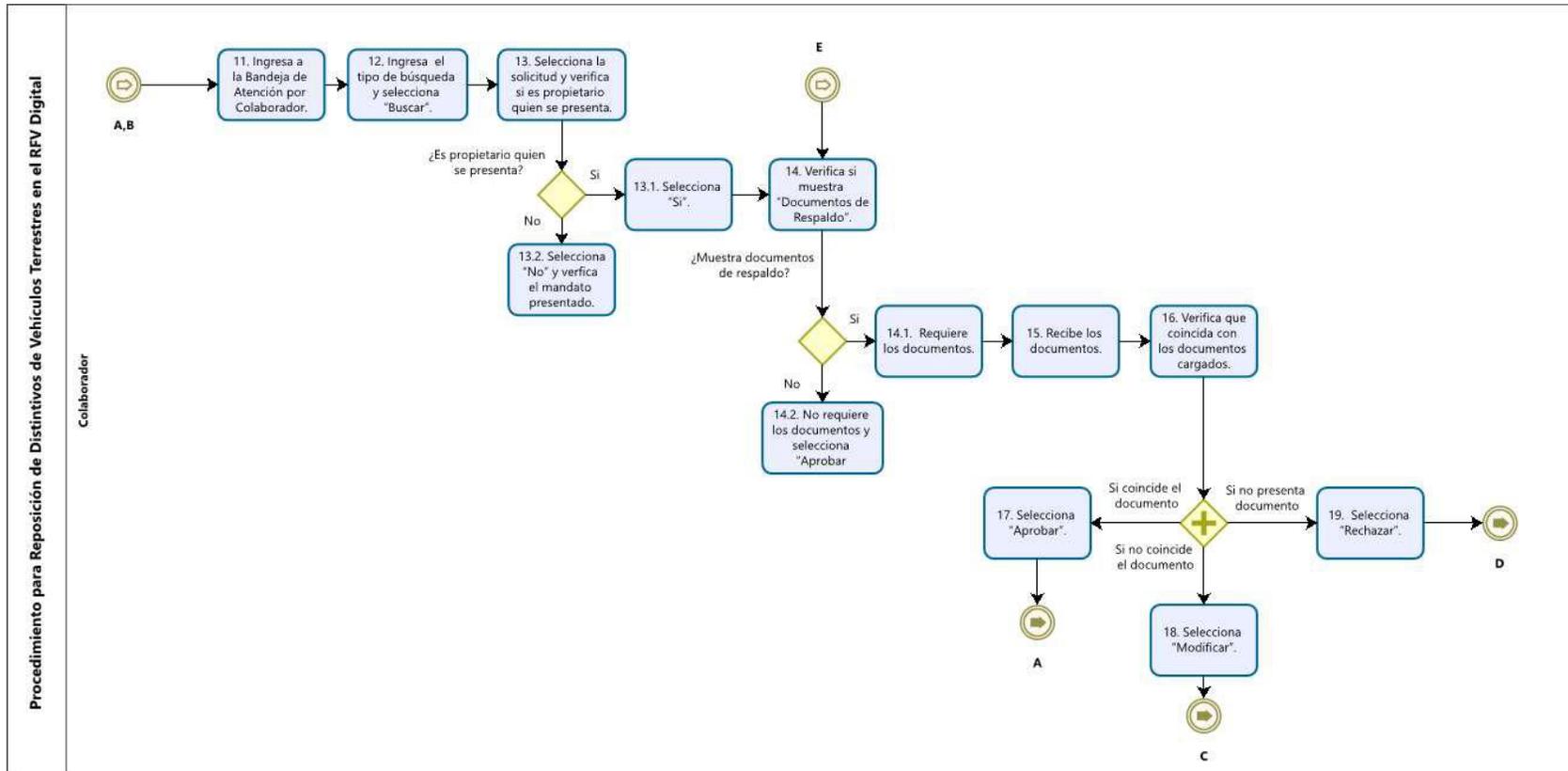
Intendencia de Atención al Contribuyente

PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11

Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital

Versión I

Fecha de Aprobación



Intendencia de Atención al Contribuyente

PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11

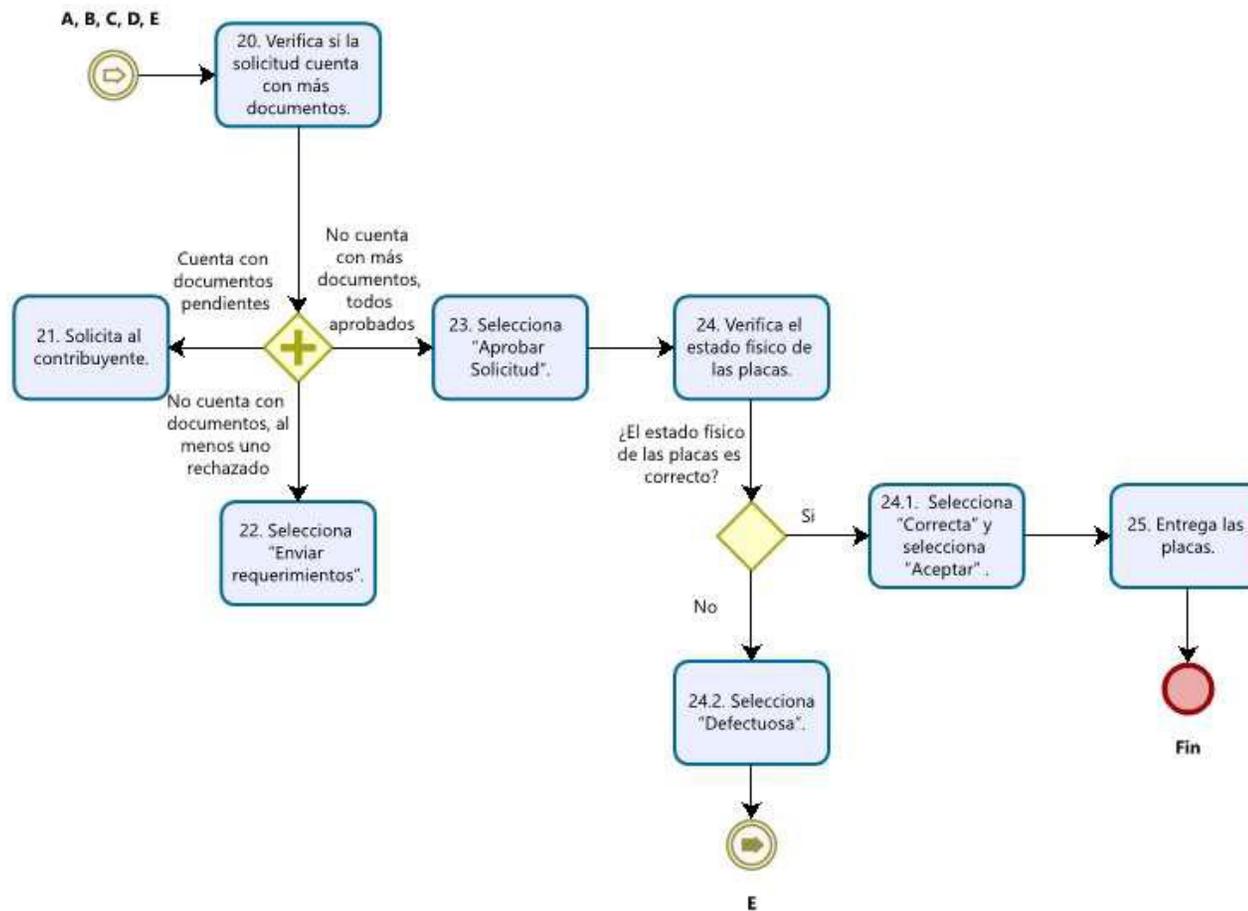
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital

Versión I

Fecha de Aprobación

Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el RFV Digital

Colaborador



Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Glosario

1. **CUI:** Código Único de Identificación del Documento Personal de Identificación.
2. **NIT:** Número de Identificación Tributaria.
3. **RFV Digital:** Sistema del Registro Fiscal de Vehículos en una plataforma WEB.
4. **Placa Defectuosa:** Placa que cuenta con daño físico significativo en la parte frontal, con plástico levantado, rayada, que limite la visibilidad de la numeración, derivado de almacenaje en el punto de atención.
5. **Puntos de Atención:** Se entiende como puntos de atención a las Oficinas Tributarias y Agencias Tributarias que atienden gestiones del Registro Fiscal de Vehículos.

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Procedimiento para Reposición de Distintivos de Vehículos Terrestres en el Registro Fiscal de Vehículos Digital	PR-IAC/DNO-RTU-RFV-11
	Versión I
	Fecha de Aprobación

Listado de Anexos

Tipo(s) de Anexo(s):	Formularios y Registros
Identificación del Anexo (Sí Aplica)	Nombre del Anexo
RE-GPC-SOM-ADP-03	Lista de Control de Cambios
RE-GPC-SOM-ADP-04	Lista de Distribución
RE-GPC-SOM-ADP-06	Riesgos Identificados y Acciones de Control