

# **SERVICIOS PRESTADOS POR LA GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO**

La Gerencia de Atención al Ciudadano realiza trámites propios de la gerencia y en el caso de la Gerencia de Catastro, Gerencia de Control de La Construcción, Gerencia de Evaluación de Riesgos y Unidad de Gestión Ambiental solo sirve de apoyo en la recepción de documentación.

A continuación se detallan los diferentes procesos realizados en esta gerencia.

## **GERENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO**

### **Apertura de Negocio Natural / Jurídico:**

- Compatibilidad aprobada por la Gerencia de Control de la Construcción.
- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios.
- Fotocopia de la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del dueño o representante legal.
- Fotocopia de la solvencia personal vigente del dueño o representante legal.
- Fotocopia de la escritura pública en caso de ser jurídico, debidamente registrada en la Cámara de Comercio.
- Fotocopia del R.T.N. en caso de ser jurídico.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicios.
- El representante AER le entrega al contribuyente el aviso de pago para que vaya al banco.
- Una vez realizado el pago en el banco pasa de nuevo a ventanilla a retirar su permiso de operación (categoría 1 y 2).
- En el caso de negocios categoría 3 debe esperar a que le realicen la inspección correspondiente, una vez realizada y aprobada la inspección y cumple con los requisitos requeridos para la entrega de su permiso (ver requisitos de entrega de permiso de operación) regresa al módulo de información para el retiro de su permiso de operación.

## **Aperturas de Pulperías:**

- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios.
- Fotocopia de la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del dueño.
- Fotocopia de la solvencia personal vigente del dueño.
- Estado de cuenta de bienes inmuebles del local al día.
- Acta de compromiso.

### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER le entrega al contribuyente el aviso de pago para que vaya al banco.
- Una vez realizado el pago en el banco pasa de nuevo al módulo de información a retirar su permiso de operación

## **Renovación de Permiso de Operación de Negocio Natural / Jurídico:**

- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios.
- Exhibir la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del dueño o representante legal.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER le entrega al contribuyente el aviso de pago para que vaya al banco.
- Una vez realizado el pago en el banco pasa de nuevo a ventanilla a retirar su permiso de operación (categoría 1 y 2).
- En el caso de negocios categoría 3 debe esperar a que le realicen la inspección correspondiente, una vez realizada y aprobada la inspección y cumple con los requisitos requeridos para la entrega de su permiso (ver requisitos de entrega de permiso de operación) regresa al módulo de información para el retiro de su permiso de operación.

## **Cambio de domicilio del negocio:**

- Compatibilidad aprobada por la Gerencia de Control de la Construcción.
- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios con la nueva dirección.
- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- Exhibir la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del dueño o representante legal.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

## **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER-2 y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER-2 le entrega el comprobante del cambio realizado.
- Si el contribuyente tiene los pagos al día pasa de nuevo al módulo de información a retirar su permiso de operación (categoría 1 y 2).
- En el caso de negocios categoría 3 debe esperar a que le realicen la inspección correspondiente, una vez realizada y aprobada la inspección y cumple con los requisitos requeridos para la entrega de su permiso (ver requisitos de entrega de permiso de operación) regresa al módulo de información para el retiro de su permiso de operación.
- Si el permiso de operación ya había sido retirado por el contribuyente con la dirección anterior tiene que realizar un depósito en banco ficosha por lps. 300.00 para la reimpresión del nuevo permiso de operación previa entrega del permiso de operación original anterior.

## **Cambio de Actividad Económica del negocio:**

- Compatibilidad aprobada por la Gerencia de Control de la Construcción.
- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios con la nueva dirección.
- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- Exhibir la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del dueño o representante legal.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Fotocopia de la escritura pública actual en caso de ser sociedad, debidamente registrada en la Cámara de Comercio.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

**PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER-2 y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER-2 le entrega el comprobante del cambio realizado.
- Si el contribuyente tiene los pagos al día pasa de nuevo al módulo de información a retirar su permiso de operación (categoría 1 y 2).
- En el caso de negocios categoría 3 debe esperar a que le realicen la inspección correspondiente, una vez realizada y aprobada la inspección y cumple con los requisitos requeridos para la entrega de su permiso (ver requisitos de entrega de permiso de operación) regresa a la ventanilla de información para el retiro de su permiso de operación.
- Si el permiso de operación ya había sido retirado por el contribuyente con la actividad económica anterior tiene que realizar un depósito en banco ficosha por lps. 300.00 para la reimpresión del nuevo permiso de operación previa entrega del permiso de operación original anterior.

**Cambio de Representante Legal:**

- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- Fotocopia de la escritura pública con la modificación o acta de protocolización con el nuevo representante legal.
- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios con los datos del nuevo representante legal.
- Fotocopia de la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del nuevo representante legal.
- Fotocopia de la solvencia personal vigente del nuevo representante legal.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

**PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER-2 y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.

## **Cambio de Razón Social del Negocio:**

- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- Fotocopia de la escritura pública nueva o modificada.
- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios con los nuevos datos de la razón social.
- Fotocopia del R.T.N.
- Exhibir la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del propietario o representante legal.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

## **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER-2 y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER-2 le entrega el comprobante del cambio realizado.
- Si el contribuyente tiene los pagos al día pasa de nuevo al módulo de información a retirar su permiso de operación (categoría 1 y 2).
- En el caso de negocios categoría 3 debe esperar a que le realicen la inspección correspondiente, una vez realizada y aprobada la inspección y cumple con los requisitos requeridos para la entrega de su permiso (ver requisitos de entrega de permiso de operación) regresa al módulo de información para el retiro de su permiso de operación.
- Si el permiso de operación ya había sido retirado por el contribuyente tiene que realizar un depósito en banco ficosha por lps. 300.00 para la reimpresión del nuevo permiso de operación previa entrega del permiso de operación original anterior.

## **Cambio de Propietario (Traspaso de Negocio):**

- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- Llenar dos formularios de declaración jurada de industria comercio y servicios (uno por cierre y otro por apertura).
- Fotocopia de tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del nuevo dueño y del dueño anterior.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Fotocopia de la escritura pública en caso de ser sociedad, debidamente registrada en la Cámara de Comercio.
- Fotocopia del R.T.N. en caso de ser sociedad.

- Traspaso y autentica originales con fotocopia de cada una.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta en el módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER-2 y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER-2 le entrega el comprobante del cambio realizado.
- Si el contribuyente tiene los pagos al día pasa de nuevo al módulo de información a retirar su permiso de operación (categoría 1 y 2).
- En el caso de negocios categoría 3 debe esperar a que le realicen la inspección correspondiente, una vez realizada y aprobada la inspección y cumple con los requisitos requeridos para la entrega de su permiso (ver requisitos de entrega de permiso de operación) regresa a la ventanilla de información para el retiro de su permiso de operación.
- Si el permiso de operación ya había sido retirado por el contribuyente tiene que realizar un depósito en banco ficosha por lps. 300.00 para la reimpresión del nuevo permiso de operación previa entrega del permiso de operación original anterior.

#### **Cambio de Nombre Comercial del Negocio:**

- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios con el nuevo nombre del negocio.
- Fotocopia de la escritura pública modificada en caso de ser sociedad, debidamente registrada en la Cámara de Comercio.
- Exhibir la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del propietario o representante legal.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER-2 y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER-2 le entrega el comprobante del cambio realizado.
- Si el contribuyente tiene los pagos al día pasa de nuevo a ventanilla de información a retirar su permiso de operación (categoría 1 y 2).
- En el caso de negocios categoría 3 debe esperar a que le realicen la inspección correspondiente, una vez realizada y aprobada la inspección y cumple con los requisitos requeridos para la entrega de su permiso (ver requisitos de entrega de permiso de operación) regresa al módulo de información para el retiro de su permiso de operación.
- Si el permiso de operación ya había sido retirado por el contribuyente tiene que realizar un depósito en banco ficosha por lps. 300.00 para la reimpresión del nuevo permiso de operación previa entrega del permiso de operación original anterior.

#### **Modificación de Ingresos (de menor a mayor):**

- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- Formulario de declaración jurada de industria comercio y servicios con la modificación de ingresos
- Exhibir la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente del propietario o representante legal.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.
- **Observación:** si la rectificación de ingresos es de mayor a menor deberá presentarse a la Gerencia de Recaudación y Control Financiero en el edificio ejecutivo.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER-2 y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Industria, comercio y servicio.
- El representante AER-2 le entrega el comprobante del cambio realizado.

## Entrega del permiso de Operación:

Negocios categoría 1 y 2:

- Encontrarse al día con el pago del impuesto de industria comercio y servicios.
- En caso de ser comerciante individual presentar fotocopia de la tarjeta de identidad.
- En caso de ser sociedad presentar fotocopia del R.T.N.
- Si es sociedad el presentante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Si el comerciante individual o sociedad poseen bienes inmuebles a nombre de ellos estar al día con el impuesto de bienes inmuebles.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

### PROCEDIMIENTO:

- El contribuyente se presenta al modulo de información para que le revisen la documentación, le den un número de atención y lo dirijan a la ventanilla correspondiente.
- Con el número pasa a las ventanillas con los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal de permisos de operación y si están completos le hace entrega del permiso de operación.
- **Observación:** Para reclamar el permiso de operación el contribuyente tiene que tener los pagos del impuesto de Industria, comercio y servicio al día.

Negocios categoría 3:

- Encontrarse al día con el pago del impuesto de industria comercio y servicios.
- En caso de ser comerciante individual presentar fotocopia de la tarjeta de identidad.
- En caso de ser sociedad presentar fotocopia del R.T.N.
- Dueño o representante legal encontrarse solvente con el impuesto personal.
- Si el comerciante individual o sociedad poseen bienes inmuebles a nombre de ellos estar al día con el impuesto de bienes inmuebles.
- Si el negocio tiene la actividad de restaurante, bar, escuelas, colegios, hotel, billares, cuartería, casino, alquiler de locales comerciales, alquiler de apartamentos deberá presentar original y fotocopia de constancia de bomberos.
- Si el negocio tiene la actividad económica de venta de concreto, granjas avícolas, supermercados, centro comercial, venta de gas licuado o gasolinera deberá presentar original y fotocopia de constancia de bomberos y constancia ambiental.
- Inspección ocular aprobada, realizada por el departamento de inspecciones de la Gerencia de Atención al Ciudadano.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación.
- Se buscan los documentos de la inspección para revisar si está aprobada o reprobada.
- Si la inspección está aprobada se le hace la entrega del permiso de operación.
- Si la inspección esta reprobada se habla con el contribuyente para resolver los problemas que pueda tener y poderle realizar una nueva inspección la cual si sale aprobada se hace entrega del permiso de operación. Para realizar una re inspección el contribuyente deberá pagar una boleta en banco ficosha por lps. 200.00 (en caso que el al inspector no lo hayan atendido, la dirección está equivocada, local cerrado, tenga problemas de cables expuestos, no cumple con las medidas de seguridad, etc.)
- **Observación:** Para reclamar el permiso de operación el contribuyente tiene que tener los pagos del impuesto de Industria, comercio y servicio al día.

#### **Reimpresión de Permiso de Operación:**

- Solicitud dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano.
- En caso de ser comerciante individual presentar tarjeta de identidad.
- En caso de ser sociedad presentar fotocopia del R.T.N.
- Pago de lps. 300.00 en banco ficosha cuenta # 01-201-316404.
- Presentar el permiso de operación original, en caso de pérdida del permiso deberá redactar una nota dirigida al Gerente de Atención al Ciudadano explicándola situación.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño o representante legal.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación, le den un número de atención y lo dirijan a la ventanilla correspondiente.
- Con el número pasa a las ventanillas con los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal de permisos de operación y si están completos le hace entrega del permiso de operación.
- **Observación:** Para reclamar el permiso de operación el contribuyente tiene que tener los pagos del impuesto de Industria, comercio y servicio al día.

#### **Cierre de Negocio:**

- Para mayor información favor comunicarse al Departamento de Fiscalización, teléfono 2237-7989 ext. 110-111.

## **BASE JURIDICA PARA EL PROCESO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIO:**

- Acuerdo 141 que regula e institucionaliza el proceso simplificado de obtención del permiso de operación del Distrito central
- Plan de arbitrio
- Ley de Municipalidades
- Ley de policía y convivencia social. (Negocios: restaurantes, bares, cantinas, expendios)
- Ordenanza Municipal año 2008, Constancia de bomberos. (Negocios: escuelas, colegios, hoteles, alquiler de apartamentos, alquiler de locales comerciales, centros comerciales, supermercados, restaurantes, bares, cantinas, gasolineras, venta de gas licuado)
- Ley general de ambiente, constancia Ambiental. (Negocios: venta de concreto, granjas avícolas, supermercados, centros comerciales, venta de gas licuado o gasolinera)

### **Solvencia de Impuesto Personal Individual:**

- Formulario de declaración jurada del impuesto personal lleno.
- Fotocopia de la tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente.
- **Observación:** en el caso de ser estudiantes presentar fotocopia del carnet de estudiante, en el caso de ser maestros constancia de que ejercen la docencia.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER y si están completos se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Impuesto Personal.
- El representante AER le entrega al contribuyente el aviso de pago para que vaya al banco.
- Una vez realizado el pago en el banco pasa de nuevo a ventanilla a retirar su carnet de Solvencia Personal.

### **Solvencia de Impuesto Personal por planilla:**

- Presentar el CD con la información de los empleados de la empresa.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le den un número de atención.

- Con el número pasa a las ventanillas de atención con el CD el cual es revisado por el personal AER y si el CD esta con el formato y la información correcta se realiza el ingreso de los datos en el sistema de Impuesto Personal.
- El representante AER le entrega al contribuyente el aviso de pago para que vaya al banco.
- Una vez realizado el pago en el banco pasa de nuevo a ventanilla a retirar los carnets solvencia Personal de los empleados de la empresa.

## **BASE JURIDICA PARA EL PROCESO DE IMPUESTO PERSONAL:**

- Ley de municipalidades
- Plan de Arbitrios.

## **Estado de cuenta de Bienes Inmuebles:**

- Brindar el nombre del propietario del inmueble o clave catastral.
- Autorización autenticada a la persona que realiza el trámite en caso de no ser el dueño.

## **PROCEDIMIENTO:**

- El contribuyente se presenta al módulo de información para que le revisen la documentación y le den un número de atención.
- Con el número pasa a las ventanillas de atención con todos los documentos solicitados los cuales son revisados por el personal AER y si están completos le imprime el estado de cuenta.
- Con el estado de cuenta el contribuyente procede a realizar el pago en el banco.

## **BASE JURIDICA PARA EL PROCEDIMIENTO DE BIENES INMUEBLES:**

- Plan de Arbitrios.
- Ley de municipalidades

## **GERENCIA DE CATASTRO**

- Recepción de documentos para Constancia de poseer Bienes Inmuebles.
- Recepción de documentos para Constancia de no poseer Bienes Inmuebles.
- Reclamos.
- Recepción de documentos para Solicitud de Cambio de Uso.
- Recepción de documentos para Solicitud de Constancia de Ubicación.
- Recepción de documentos para Solicitud de Segregación de Claves Catastrales.
- Recepción de documentos para Solicitud de Asignación de Clave Catastral.
- Recepción de documentos para Constancia de Límites y Colindancias.
- Recepción de documentos para Constancia de Metros Cuadrados.
- Recepción de documentos para Constancia de Avalúos.
- Recepción de documentos para Declaración de Propiedad en Área Rural.
- Recepción de documentos para Declaración de Propiedad en Área Urbana.

## **GERENCIA DE CONTROL DE LA CONSTRUCCION**

- Ticket de identificación de actividad económica.
- Recepción de documentos para Compatibilidad de Negocios.
- Recepción de documentos para Permiso de Rótulos y Vallas.
- Recepción de documentación para Renovaciones de Rótulos.
- Recepción de documentación de Planos e Ilustraciones a presentar.
- Recepción de documentación adicional para Publicidad en Vehículos.

## **GERENCIA DE EVALUACION DE RIESGOS**

- Recepción de documentos para Solicitud de Informe de Zona de Riesgo (Proyectos, Edificaciones y Urbanizaciones).
- Planos (Físico y Digital).
- Recepción de documentos para Solicitud de Informe de Zona de Riesgo (Vivienda).

## **UNIDAD DE GESTION AMBIENTAL**

- Recepción de Documentos para Permiso de Instalación de Audio en eventos.
- Recepción de Documentos para Constancia Ambiental.
- Contenido de Memoria Técnica Operación Bar o Discoteca.
- Formato del Contenido de una Memoria Técnica para Constancia Ambiental.
- Recepción de Documentos para Corte de Arboles por Construcción.

- Recepción de Documentos para Corte o Poda de Árboles por Daños a Propiedad privada.
- Recepción de Documentos para Corte de Arboles por Daños en Área Verde.
- Recepción de Documentos para Corte y Poda de Árboles por Daños en Instituciones Públicas.
- Recepción de Documentos para Corte de Arboles Cercanos a Áreas Protegidas por Daños.
- Recepción de Documentos para Corte de Arboles Cercanos a Áreas Protegidas por Construcción.
- Recepción de documentos para Denuncias Ambientales por Contaminación Sónica y Ambiental.