

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

PLAN DE TRABAJO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN 2016 - 2017

La SUNAT se encuentra en proceso de implementación del Plan de Mejora del Cumplimiento que está estructurado en 4 pilares básicos que trabajados en conjunto permitirán reducir las brechas de cumplimiento que se registran en nuestro Sistema Tributario, a través de la aplicación de la gestión de riesgos y el uso de herramientas informáticas analíticas y de gestión, sin perder su alineamiento con el paradigma institucional de la SUNAT. Estos 4 pilares son:

- Plan de Control Integral
- Plan de Mejora de Procesos
- Plan de Orientación y Asistencia, y
- Plan de Información.

El Plan de Mejora del Cumplimiento se encuentra alineado a los objetivos estratégicos institucionales de:

- Ampliar la base tributaria
- Mejorar el cumplimiento voluntario
- Reducir costos y tiempos para el usuario, y
- Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías.



Asimismo, este plan se fundamenta en los siguientes lineamientos estratégicos:

- i. Anticipar las necesidades del contribuyente y usuario del comercio exterior, impulsando una cultura de auto asistencia.
- ii. Promover la facilitación del cumplimiento voluntario a través de la mejora integral de procesos que refleje procesos simples, virtuales, automatizados e integrados.
- iii. Aplicar en todos los procesos el análisis y gestión de riesgos por segmento para procurar cerrar las brechas de cumplimiento tributario y aduanero.
- iv. Uso intensivo de las tecnologías y las comunicaciones para la optimización de los procesos, garantizando la oportunidad, calidad, e integridad de la información con el menor costo al contribuyente.
- v. Promover la identificación y participación de grupos de interés en la definición de soluciones y propuestas normativas.
- vi. Promover el uso y análisis intensivo de la información del contribuyente, del usuario del comercio o de terceros previo a la presentación de las declaraciones.
- vii. Alinear los intereses de los procesos tributarios y aduaneros a propósitos comunes
- viii. Internacionalización de la Administración Tributaria; así como fomento de la cooperación interinstitucional.
- ix. Implantar la gestión del conocimiento a todos los procesos de la Administración.
- x. Difusión a la sociedad de las principales acciones que realiza la Administración Tributaria.

1. PLAN DE CONTROL INTEGRAL

Está orientado al análisis y gestión de los riesgos del modelo de control del tributo bajo un enfoque por segmento de contribuyente que contribuya al cierre de brechas. La segmentación obedece a un análisis de las particulares características de los contribuyentes, según el monto de sus operaciones, o la necesidad de mayor acción de la Administración para su formalización, como en el caso de las micro empresas. Sobre esta base, se brinda un tratamiento diferenciado. Este plan comprende:

- Control del Impuesto General a las Ventas;
- Control del Impuesto a la Renta Empresarial;
- Control del Impuesto a la Renta Personal;
- Control orientado a la formalización de los tributos laborales,
- Plan de Formalización de las micro y pequeñas empresas,
- Control de las entidades sin fines de lucro.

1.1. Plan de Control del IGV

El Plan de Control Integral del IGV se enfoca -a partir de la identificación de los riesgos de incumplimiento que afectan la recaudación del impuesto- en el despliegue de acciones de control y facilitación para atacar dichos riesgos en cada brecha de incumplimiento, bajo un enfoque de gestión masiva y electrónica de inconsistencias y omisiones, los cuales serán detectados a partir de la explotación exhaustiva de información de libros y comprobantes electrónicos.

El Plan de Control Integral del IGV aborda como problemas principales las brechas de cumplimiento tradicionales con énfasis en la omisión de ventas o ingresos y/o la utilización de créditos fiscales, gastos y saldos a favor indebidos o su sub-declaración, así como la declaración de Operaciones No Reales (ONR).

El escenario propuesto para el control del IGV supone ampliar sustancialmente la capacidad gestión de los riesgos, inconsistencias y omisiones a partir de una nueva declaración determinativa del impuesto, que incluya detalles de los comprobantes que sustentan los importes declarados; los cuales permitirán a su vez mejorar la detección de ONR, la construcción de modelos analíticos de gestión que reorienten las acciones de la Administración para incrementar el rendimiento del tributo, así como la optimización del proceso de gestión de las devoluciones.

La obtención de información de detalle de ventas y compras permitirá validar la existencia de comprobantes de pago que sustente las cifras declaradas, evitando la declaración de créditos y deducciones no sustentadas; así como contar con un mayor nivel de información para analizar toda la cadena de comercialización, producción de bienes o prestación de servicios para detectar en qué parte de ella se producen las brechas de cumplimiento.

Las iniciativas y entregables comprendidos son:

- Nueva declaración determinativa que integre información de comprobantes de pago (CdP) de ventas y compras para validar la existencia e integridad de comprobantes de pagos y montos declarados.
- Implantación de mecanismos de alertas al adquirente para validar y/o confirmar operaciones de riesgo (ONR) para el control preventivo y electrónico.
- Incorporación de emisores de CdP y guías de remisión electrónicas en actividades y/o contribuyentes de riesgo para generar trazabilidad y control oportuno en el usuario.
- Perfil de riesgo de devoluciones ajustado para saldo a favor materia de beneficio de exportadores y de devoluciones del IGV por operaciones de compra (percepciones, reintegro de la selva, recuperación anticipada, retenciones).

1.2. Plan de Control del Impuesto a la Renta Empresarial

El problema principal que aborda este plan de control es la omisión en la declaración de ingresos y deducción de costos o gastos indebidos. Para combatir dicho incumplimiento, las acciones de fiscalización se programan teniendo en cuenta las inconsistencias que se detectan en función a la información interna y externa que se dispone, los perfiles de riesgo que se construyen en función al comportamiento del contribuyente, la información de las tendencias del sector y niveles de evasión.

En este campo de ideas, las acciones de fiscalización están orientadas a reducir la brecha de evasión, entendida como la diferencia entre los ingresos reales y los declarados por el contribuyente, para ello es importante desarrollar adecuadas estrategias de identificación de riesgos y selección de contribuyentes a ser intervenidos, con la finalidad que las acciones de control se centren en evaluar las inconsistencias determinadas según esta metodología de trabajo.



El escenario propuesto contempla:

- Control de cumplimiento de grandes empresas y grupos económicos a través de análisis sectoriales, con controles menos intrusivos, realizando análisis de oficina previos a las acciones de control en base a la mayor sistematización de la información y de los procesos de control.
- Desarrollar esquemas de control para combatir el problema de la evasión fiscal, las prácticas fiscales perjudiciales y la planificación de grupos económicos con operaciones en más de un país.
- Uso intensivo de fuentes de información global (nacional e internacional).
- Implementación de medidas internacionales propuestas por la OCDE para enfrentar el planeamiento fiscal agresivo así como para la mejora de procesos internos.
- Capacidades potenciadas del personal interventor para el control sectorial.
- Relevamiento periódico de riesgos y reparos para la adecuación normativa y operativa, que enfrente el planeamiento fiscal agresivo.
- Apoyo permanente a los contribuyentes para que puedan cumplir adecuadamente con sus obligaciones tributarias.

La estrategia para la verificación del impuesto a la renta está orientada a un adecuado análisis de riesgos por sector económico, a partir de la evaluación de diversas fuentes de información, tanto internas como externas, que nos

91

permitan identificar, previo a cualquier acción de control, a los contribuyentes que presentan inconsistencias que requieren ser verificadas. También plantea la evaluación e implementación de estándares internacionales, tanto operativos como normativos, propuestos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en relación al control de este tributo, todo ello, con la finalidad de cerrar las brechas de evasión mediante acciones cada vez menos intrusivas.

De manera específica se plantean las siguientes acciones:

- Implantación del análisis de oficina como criterio de selección para grandes contribuyentes, los cuales -al concentrar los mayores niveles de operaciones, montos de ingresos y pago de tributos- requieren de un control permanente pero menos intrusivo que permita detectar oportunamente las variaciones que expliquen la caída de la recaudación, y -cuando ésta se vincule a posibles riesgos de evasión- programar acciones de control oportunas.
- Implantación del control sobre sectores económicos con mayores índices de evasión y comportamientos de incumplimiento, para lo cual se utilizará evaluaciones sectoriales.
- Potenciar la utilización de libros, registros y comprobantes electrónicos, como fuentes de información, para una oportuna detección y selección de casos a ser verificados mediante acciones de control.
- Diseño de control de planeamiento fiscal agresivo tomando como base las recomendaciones BEPS (Base erosion and profit shifting) propuestas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Modificación de las declaraciones determinativas y/o informativas para poder obtener con mayor detalle información sobre rentas de fuente extranjera.
- Propuesta de firma de convenios de intercambio de información con otros países, tanto bilaterales como multilaterales. Para esto último, es importante que el Perú forme parte de la Convención sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal (CAAMMF).
- Proponer las estrategias necesarias para alcanzar los estándares internacionales en materia de intercambio de información exigidos por el Foro Global de la OCDE.
- Formular y elevar propuestas normativas e informáticas sobre el tratamiento de los riesgos vinculados a las grandes empresas, con la finalidad de reducir brechas de evasión, así como para facilitar el cumplimiento voluntario.
- Servicios al gran contribuyente, a través de una asistencia personalizada, mediante personal especialmente preparado para ello (sectoristas).
- Ampliar los alcances de la consulta particular, con la finalidad que los grandes inversionistas puedan obtener -por parte de la administración tributaria- respuestas por escrito referidas a sus dudas en materia fiscal con relación a un proyecto que desean desarrollar en nuestro país, previo a la ejecución del mismo.

1.3. Plan de Control del Impuesto a la Renta Personal

El Plan de Control Integral de Personas Naturales responde a la complejidad que existe en este segmento por las limitaciones legales y operativas como el secreto bancario, falta de convenios de intercambio de información e

90

inexistencia de declaración que permita conocer la real capacidad patrimonial de las personas.

El problema principal que aborda este plan se reduce al "ocultamiento de ingresos o rentas no empresariales por parte de las personas naturales", la falta de contraposición de intereses en las transacciones que realizan; la dudosa fidelidad de la información respecto de los importes de las transacciones realizadas entre personas naturales, que reduce la posibilidad de determinar la omisión con precisión y la falta de integridad de la información, tanto en nuestras bases de datos transaccionales, como analíticas, así como de fuentes externas, que disminuye la capacidad de detección de omisiones por contrastación de información.

El escenario propuesto comprende lo siguiente:

- Priorización del control preventivo e inductivo para rentas de personas naturales mediante la automatización de variables para la detección de inconsistencias.
- Uso de la fiscalización electrónica para omisos a la declaración anual del impuesto a la renta.
- Esquema de determinación global del impuesto a la renta.
- Uso de modelos analíticos por segmento y por sector.
- Implementación de la Declaración de Contratos de Arrendamiento y de la Declaración Patrimonial.
- Incorporación de nuevas fuentes de información vinculadas a gastos e inversiones de las personas y seguimiento del flujo de dinero.

La estrategia del plan se basa en el uso intensivo de información que permita la aplicación de tratamientos masivos o focalizados según el comportamiento e inconsistencias que se detecten.



1.4. Plan de Formalización de las MYPES

El Plan de control de formalización presenta como principales riesgos los siguientes:

- No inscripción en el RUC
- No emisión de comprobantes de pago
- Omisión en la declaración de trabajadores

El escenario propuesto para cumplir los objetivos del programa comprende lo siguiente:

- Nuevo régimen tributario para MYPES.
- Uso extendido del modelo asociativo como mecanismo para propiciar la economía de escala y hacer atractiva la formalización de actividades económicas primarias.
- Nuevo esquema para propiciar el cumplimiento de obligaciones tributarias en actividades económicas de origen informal, priorizando el control en conglomerados de alta incidencia en el incumplimiento tributario.
- Atención personalizada a través de agentes MYPES.
- Plataforma que brinde información a MYPES respecto obligaciones tributarias, beneficios e información general de interés.

- Incorporación de las capacitaciones previas en la gestión de imposición de sanciones.
- Difusión de los regímenes laborales y beneficios REMYPE en coordinación con Ministerio de Trabajo, SUNAFIL.
- Mayor cobertura de inspecciones laborales a segmento MYPES.

La estrategia del plan de formalización MYPES consiste en proporcionar asistencia y facilitación del cumplimiento tributario a los contribuyentes para promover la formalización del segmento de MYPES, priorizando la reducción de la informalidad a través de programas de control y seguimiento a los sectores de mayor riesgo.

1.5. Plan de Control Selectivo: Formalización de los Tributos Laborales

El Perú conforma uno de los cinco países de la región con las mayores tasas de informalidad laboral, siendo necesario realizar acciones para mejorar dicha situación. La diversidad de esquemas en los sectores económicos y las limitaciones operativas para un control eficaz de parte de las instituciones competentes, contribuyen a la problemática descrita.

El principal riesgo es el incremento de la informalidad laboral y por ende el incumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas. Las causas de la informalidad son diversas; entre ellas, inadecuados esquemas tributarios, rigidez laboral, sobrerregulaciones, falta de institucionalidad, ineficiencia del Estado y altos costos de formalización. Asimismo debe considerarse como problema la falta de conocimiento respecto a las obligaciones laborales del empleador y de los trabajadores, lo que hace que se incrementen los niveles de incumplimiento laboral.

El escenario propuesto abarca:

- Control a sectores con mayor nivel de incumplimiento para reducir la informalidad laboral.
- Implementación de mecanismos que faciliten el conocimiento del empleador respecto a sus obligaciones laborales y de los trabajadores respecto de sus derechos laborales y los beneficios de la formalización.

La estrategia está orientada a reducir las brechas de evasión de los tributos laborales a través de la implementación de plataforma de orientación y asistencia, así como el impulso de la labor fiscalizadora a los sectores con mayor índice de informalidad.

Los entregables asociados a la estrategia señalada son:

- Creación de micrositio de consulta para el empleador con detalle de obligaciones laborales y beneficios de la formalización - Cartilla Virtual.
- Implementación de la Consulta Virtual para trabajadores sobre aportes y retenciones efectuadas.
- Implementación de capacitación regular para los inspectores sobre tributos laborales y obligaciones laborales en general.



1.6. Plan de Control Selectivo: Entidades Sin Fines de Lucro

Las Entidades Sin Fines de Lucro (ESFL) son aquellas personas jurídicas que se han constituido como tales a fin de realizar actividades altruistas en beneficio de la comunidad. Es por ello que en nuestro ordenamiento jurídico se les ha brindado un tratamiento tributario diferenciado, el cual consiste en ciertos beneficios fiscales tales como la inafectación o exoneración del impuesto a la renta, entre otros.

La estrategia consiste en la estandarización de criterios de acceso al beneficio y la ejecución de acciones de control preventivo y posterior que permitan controlar el uso correcto de los beneficios por los cuales se constituyeron.

Los entregables propuestos son:

- Implementación de campañas de difusión de las obligaciones tributarias de las ESFL
- Acciones de control del uso del beneficio
- Implantación de la variable de detección y del lineamiento para acciones de control.

2. PLAN DE MEJORA DE PROCESOS

El Plan de Mejora de Procesos está orientado a la mejora continua e integral de los procesos en los que se desarrolla el Sistema Tributario, desde el registro hasta la extinción de la obligación tributaria sea por pago voluntario o por intervención de la Administración.



La mejora contempla la simplificación, virtualización, integración y automatización que permitan optimizar la efectividad de los procesos y por consiguiente los resultados de las acciones de control. Estas mejoras están orientadas a:

- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones.
- Lograr el cambio del comportamiento de los contribuyentes que no cumplen.
- Disminuir el costo de cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Utilizar la gestión de riesgos para otorgar servicios y procesos de control diferenciados.

2.1. Plan de Mejora del Proceso de Registro

El proceso de registro permite tener información de la identificación del contribuyente, tipo de personería, domicilio fiscal, tributos afectos, comprobantes de pago autorizados, entre otros, los cuales facilitan el control de la Administración y la atención adecuada al ciudadano.

La estrategia de mejora contempla dos grandes líneas de acción:

- i) La masificación del uso del canal virtual (en este caso para trámites de registro) y
- ii) La actualización permanentemente de la información en base a fuentes internas y externas (acuerdos interinstitucionales).

En ese sentido, el escenario propuesto comprende contar con un Registro Único de Contribuyentes:

- Que pueda ser obtenido de manera virtual sin necesidad de presentar documentación ante la Administración, para personas naturales.
- Con procedimientos de actualización virtuales que no requieran la presencia del contribuyente.
- Con información actualizada permanentemente, principalmente con información proporcionada por fuentes externas e internas.

Los entregables propuestos son:

- Virtualización de la Clave SOL.
- Nuevo proceso de Inscripción Virtual al RUC con DNI para personas naturales.
- Actualización permanente de la información en base a fuentes internas y externas (información de RENIEC, Migraciones, teléfonos celulares, domicilios, etc).
- Transacciones de RUC vía teléfono.
- Virtualización de los trámites del RUC: suspensión, reinicio, alta, baja y modificación de establecimientos anexos, baja de tributos, tipo de contribuyente, cambio de régimen, baja virtual del registro de PPNN y reactivación del RUC, que se podrán efectuar desde el Portal o desde el App SUNAT.

El impacto esperado comprende:

- La mejora en la calidad del servicio brindado elevando el nivel de satisfacción de los contribuyentes, a través de la virtualización de trámites y simplificación de los procedimientos, quienes podrán realizar más tramites desde la comodidad de su hogar o a través de dispositivos móviles.
- La disminución en los tiempos de espera en nuestros Centros de Servicios al Contribuyente a nivel nacional, al migrarse una importante parte de los trámites de registro hacia el canal virtual.

2.2. Plan de Mejora del Proceso de Recaudación

El proceso de recaudación comprende:

- La declaración periódica de obligaciones tributarias.
- El pago de obligaciones a través de bancos o canales virtuales.
- La determinación de la deuda declarada y el control del pago de la misma.
- La gestión inductiva de la deuda no pagada.
- La programación de acciones de recuperación en base al perfil del deudor.
- La cobranza coactiva.
- El fraccionamiento de la deuda.

La estrategia de mejora consiste en:

- Simplificar y virtualizar la declaración y pago de obligaciones a través del desarrollo de nuevos canales.
- Desarrollo de nuevos esquemas de gestión inductiva, basados en herramientas de relacionamiento y uso de múltiples canales de contacto.

- Nuevo proceso de recuperación con gestión centralizada, uso de herramientas colaborativas con terceros y automatización del levantamiento de medidas.

Los entregables previstos son los siguientes:

- Pagos a través de la web de los bancos (Home Banking).
- Pagos a través de banca móvil (App).
- Pago de RUS a través de dinero electrónico.
- Débito automático para el pago de fraccionamiento.
- Ampliación de la cobertura de declaración pago con nuevos bancos.
- Gestión preventiva e inductiva de obligaciones para contribuyentes omisos por múltiples canales: correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas utilizando el CRM para organizar las comunicaciones y evitar la redundancia de las mismas.
- Nueva cuenta tributaria del contribuyente y usuario de comercio exterior.
- Oficina virtual para la atención de procedimientos contenciosos y no contenciosos, expediente virtual a disposición del contribuyente, seguimiento del estado de su trámite y notificación electrónica de resultados.
- Implementación de servicios proactivos: invitaciones a fraccionamiento.
- Nuevo fraccionamiento de la deuda tributaria desde la declaración mensual del IGV para montos menores a 3 UIT.
- Nuevo proceso de remate web de bienes embargados.
- Nuevo sistema web de embargo para grandes compradores y operadores de tarjeta de crédito.



2.3. Plan de Mejora del Proceso de Selección de Contribuyentes

El proceso de selección abarca un conjunto de actividades dirigidas a asignar de manera eficiente los recursos para la realización de las diversas acciones de control, como son la gestión inductiva de obligaciones tanto de recuperación de deuda como de fiscalización.

Los entregables propuestos son:

Para el proceso de recaudación:

- Nuevo modelo de perfil de comportamiento de pago efectos de proporcionarles servicios proactivos y determinar acciones de control, preventivas e inductivas.
- Nuevo modelo de programación de acciones de cobranza.

Para el proceso de fiscalización:

- Nuevo esquema de análisis de oficina para grandes empresas.
- Nuevo modelo de atención de devoluciones.

2.4. Plan de Mejora del Proceso de Fiscalización y Devoluciones

El proceso de fiscalización y devoluciones abarca un conjunto de actividades de programación (selección y análisis de oficina) y acciones de fiscalización (control operativo, control único, acciones inductivas, verificaciones, auditorías y devoluciones), ya sea a través del control posterior o a través del control concurrente.

La estrategia planteada consiste en lograr un control eficiente de la brecha de veracidad mediante:

- Virtualización del proceso de fiscalización, disminuyendo los costos en los que incurre un contribuyente para afrontar el proceso ("cero papeles").
- Nuevo esquema de gestión inductiva de las inconsistencias en la información declarada, a través de medios virtuales, con el fin de hacerlo menos intrusivo para el contribuyente.
- Mejora en la gestión de la programación de acciones de fiscalización, evitando acciones simultáneas y prolongadas.
- Integración y optimización del proceso de control de tránsito de mercancías.

Los entregables propuestos son:

- Masificación del modelo de los libros electrónicos y comprobantes de pago electrónicos
- Inclusión de entidades del Estado como obligadas a utilizar libros electrónicos
- Incluir como comprobante de pago la información generada por POS (con apoyo de los operadores de tarjetas de crédito y débito).
- Masificación de la guía de remisión electrónica en sectores de alta evasión
- Implementación de puestos de control único en zonas secundarias
- Implementación de la fiscalización parcial electrónica
- Optimización de los procesos automáticos y semiautomáticos de la atención de solicitudes de devolución.

3. PLAN DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA

El Plan de Orientación y Asistencia consiste en brindar herramientas interactivas, modernas, que fomenten la auto-asistencia de acuerdo al segmento al que pertenecen los contribuyentes: megas, grandes, medianas, pequeñas empresas, emprendedores y personas naturales, a fin de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones y lograr un acercamiento de nuestros servicios a la población.

Asimismo, busca fomentar la conciencia tributaria en la ciudadanía, poniendo énfasis en los escolares y jóvenes.

El escenario propuesto comprende:

- Habilitar una plataforma integrada de Orientación y Asistencia para cada segmento de contribuyentes y usuario de comercio exterior.
- Impulsar el auto-servicio para fomentar el cumplimiento voluntario, a través de módulos interactivos ubicados en los Centros de Servicios al Contribuyente (CSC).
- Desarrollo de nuevas herramientas colaborativas con el contribuyente (portales especializados, chat, redes sociales, nuevos servicios en el App SUNAT) y la habilitación servicios proactivos según las necesidades del contribuyente a través de herramientas de relacionamiento (CRM).
- Reforzar en la sociedad la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras a través de programas de educación tributaria, con particular impulso en los jóvenes y escolares.

Los entregables previstos son:

- 84
- **Segmento de Megas y Grandes Contribuyentes:**
 - Optimizar el servicio de atención personalizada a través de Sectoristas (maximizando el uso de la información del CRM)
 - Habilitación de servicios proactivos de acuerdo al comportamiento del contribuyente: invitación a fraccionamiento, cambios normativos, etc.
 - Portal especializado: fiscalidad internacional; operador económico aduanero
 - Habilitación de oficina virtual personalizada.

 - **Medianos y Pequeños Contribuyentes:**
 - Nueva central de consultas.
 - Nuevas consultas automáticas telefónicas.
 - Portales especializados: comprobantes y libros electrónicos; contadores; preguntas y respuestas frecuentes.
 - Habilitación de la atención por chat
 - Uso de redes sociales para difundir información tributaria y aduanera
 - Módulos interactivos (touch screen) en CSC.
 - Implementación de cabinas telefónicas en CSC.
 - Nuevo Portal SUNAT personalizado, con secciones habilitadas en función al contribuyente que accede al mismo
 - Nuevos servicios en el APP SUNAT: operaciones de RUC, presentación de declaraciones, entre otros
 - Habilitación de servicios proactivos de acuerdo al comportamiento del contribuyente: invitación a fraccionamiento, cambios normativos, etc.
 - Estandarización de las oficinas (CSC) para uniformizar la atención tributaria, aduanera y control de insumos químicos.

 - **Emprendedores y Personas Naturales:**
 - Portales especializados: emprendedores, guía para personas naturales
 - Atención presencial por citas
 - Asistencia personalizada en CSC (atención de consultas y realización de trámites en un solo momento)
 - Nuevo esquema de administración de colas en CSC
 - Habilitación de servicios proactivos según el comportamiento del contribuyente: invitación a fraccionamiento, cambios normativos, etc.

 - **Cultura Tributaria para escolares:**
 - Concurso de creación de cuentos "Construyendo mi país"
 - Concurso de conocimientos para escolares
 - Participación activa en ferias escolares
 - Incorporación de temas tributarios en la curricula escolar

 - **Cultura Tributaria para jóvenes:**
 - Implementación de talleres en universidades
 - Formación de capacitadores tributarios
 - Concurso de proyectos con pasantía en la SUNAT.
 - Portales especializados: cultura tributaria.

 - **Cultura Tributaria para ciudadano:**
 - Participación en el sorteo electrónico de comprobantes de pago desde el App SUNAT.



4. PLAN DE INFORMACIÓN

El Plan de Información comprende la evaluación, identificación, análisis y gestión de las fuentes de información para la mejora del cumplimiento, siendo el pilar que soporta los otros tres planes que componen el Plan de Mejora del Cumplimiento.

La estrategia del Plan de Información se basa en el uso intensivo de la tecnología (plataforma business intelligence) que permita el acceso a la información en tiempo real, y la implementación de reglas de calidad a las fuentes más importantes.

Los entregables son:

- Modelos analíticos por proceso.
- Modelos analíticos para el control integral de tributos y control selectivo.
- Perfiles de riesgo del contribuyente.
- Proceso de calidad de datos.



