



PERÚ

Ministerio
de Economía y
Finanzas



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

“Taller de Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial”

Junio, 2013

INDICE

- ❑ **Módulo 1: Marco Normativo**
- ❑ **Módulo 2: Servicio al Contribuyente**
- ❑ **Módulo 3: Fiscalización del Impuesto Predial**
- ❑ **Módulo 4: Cobranza del Impuesto Predial**

Modulo 1

MARCO NORMATIVO DEL IMPUESTO PREDIAL



Impuesto Predial – Hecho gravado

Grava la propiedad de un predio urbano ó rústico.

Excepcionalmente grava la titularidad de una concesión (Decreto Supremo N°059-06-PCM).

Son predios: Los terrenos, incluyendo los ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, y a las **edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos**, y que no pueden ser separados sin alterar o destruir la edificación.



Predio Urbano

Se considera a los **terrenos urbanos**, las **edificaciones** y sus **obras complementarias**.

1

Terrenos urbanos



- Debe estar situado en centro poblado.
- Destinado a comercio, vivienda, industria o cualquier otro fin urbano.

De no contar con edificación:

- Debe contar con los servicios generales propios de centro poblado.
- Deben tener terminadas y recepcionadas sus obras de habilitación urbana, estén o no habilitadas legalmente.

Predios Urbanos

2

Edificaciones



- Deben ser construcciones o fábrica en general.

3

Obras complementarias



- Se refieren a las instalaciones fijas y permanentes que forman parte integral del predio y que no pueden ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.



Piscinas



Ascensores



Cisternas



Sistema aire acondicionado

Predio Rústico

Se considera a los terrenos ubicados en zona rural dedicados a uso:

- Agrícola
- Pecuario
- Forestal
- De protección



Así como, a los terrenos eriazos susceptibles de destinarse a dichos usos que no hayan sido habilitados como de uso urbano, siempre que estén comprendidos dentro de los límites de expansión urbana.

Casuística

¿Que definición deben aplicar las Municipalidades en el Impuesto predial para calificar a los predios como urbanos o rústicos?



Al no contar la Ley de Tributación Municipal con una definición de predio urbano y rústico, procede que la Administración realice una nueva tasación mediante la aplicación de lo establecido por el Reglamento General de Tasaciones del Perú. RTF 04305-2-2004 (23/06/2004)

Casuística

¿Se aplican los planos arancelarios para calificar a los predios como rústicos o urbanos?



Los planos arancelarios no implican la calificación del predio para asignarles el valor de rústicos o urbanos correspondiendo a las municipalidades atribuir tal calificación.

RTF 5824-2-2004 (13/08/2004)

Casuística

¿Los predios situados en un centro poblado que cuente con servicios generales, pueden ser considerados como de carácter urbano?



Se encuentran afectos al pago del Impuesto Predial, los predios que califiquen como terrenos urbanos considerándose a éstos como aquellos situados en centro poblado que se destinen a vivienda o cualquier otro fin urbano, y los terrenos sin edificar, siempre que cuenten con los servicios generales propios de éste.

RTF 5096-4-2002 (29/08/2002)

Casuística

¿Las estaciones ferroviarias se encuentran gravadas con el Impuesto Predial?



La infraestructura ferroviaria que incluye a las estaciones ferroviarias forma parte de las vías terrestres de uso público, por lo que no se encuentra dentro de la definición de predio establecida por la Ley de Tributación Municipal, conforme con lo previsto en la Ley N° 27305 (vigente desde el 15 de julio de 2000)."

RTF 7074-5-02 (06/12/2002)

Casuística

¿Los predios no considerados en los planos básicos arancelarios pueden ser considerados como predios rústicos?



El hecho que un predio no esté considerado en los planos básicos arancelarios no implica que se trate de un predio rústico, en cuyo caso la valorización se efectúa conforme con el valor arancelario más próximo de un terreno de iguales características.

RTF 5147-2-2003 (11/09/03)

¿Quiénes son sujetos del impuesto predial?

Sujeto activo “Acreedor”



- Municipalidades distritales donde se encuentra ubicado el predio.



Sujeto pasivo “Deudor”



- Las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, en calidad de contribuyentes.
- Excepcionalmente, se considera a los titulares de concesiones de obras y de servicios públicos.
- Responsables: los poseedores o tenedores a cualquier título, cuando no se puede determinar la existencia del propietario.

Casuística

¿Cuándo el artículo 1010 del Código Civil dispone que el usufructuario es quién debe pagar los tributos que graven los bienes inmuebles, esto implica un nuevo supuesto para determinar el sujeto pasivo del Impuesto Predial?



El obligado al pago del impuesto predial corresponde al propietario y no el usufructuario, no obstante lo establecido en el artículo 1010° del Código Civil ya que está solo obliga a las partes.

RTF 0090-1-2004 (09/01/2004)

Casuística

¿La administración puede considerar como sujeto pasivo del Impuesto Predial a una sucesión aún cuando se ha producido la participación?



La sucesión indivisa deja de ser contribuyente del Impuesto Predial una vez que se ha producido la partición, toda vez que con la adjudicación del inmueble existe una nueva propietaria, quien será sujeto obligado a partir del 1 de enero del ejercicio siguiente.

RTF 03147-7-2008 (11/03/2008)

Casuística

¿La administración puede exigir el pago del Impuesto Predial a los poseedores cuando los propietarios se niegan a pagarlo?



En caso no se pueda determinar quien es el propietario del predio, la Administración puede dirigirse contra los poseedores o tenedores en calidad de responsables, mas no puede dirigirse a ellos en forma alternativa a los contribuyentes.

09472-7-2007 (05/10/2007)

Casuística

¿Los adquirentes de un predio, bajo la modalidad de compra de bien futuro, pueden ser considerados como sujetos pasivos del Impuesto Predial?



Se adquiere la calidad de sujeto pasivo del Impuesto Predial cuando el predio llega a tener existencia, siendo irrelevante para tales efectos que hubiese una minuta suscrita o una escritura pública de compraventa.

RTF 0268-5-2004 (21/01/04)

Casuística

¿Qué sucede si un predio se encuentra ubicado en una zona respecto de la cual dos Municipalidades Distritales se irrogan la jurisdicción? ¿Debe pagar el impuesto predial? De pagarlo, ¿Qué criterios se deben tomar en cuenta?



De acuerdo con la Décimo Tercera Disposición Complementaria de la LOM, se debe aplicar los siguientes criterios:

- ***Según inscripción en el registro de propiedad inmueble correspondiente.***
- ***Si no cuenta con inscripción registral a elección del contribuyente.***
- ***La validación de los pagos tendrá vigencia hasta que se defina el conflicto de límites existente.***

RTF N°06813-3-2003

Casuística

Si luego de efectuada la transferencia de propiedad, el adquirente continua pagando el impuesto a nombre del vendedor. ¿Puede solicitar el traslado de los pagos a su nombre?



*“(Se) **evidencia un error material** por lo que corresponde trasladar al código del contribuyente aquellos pagos del Impuesto Predial por periodos a partir del 1 de enero del 2002 y arbitrios municipales a partir de noviembre del 2001, **procediendo que la Administración considere efectuados a nombre del recurrente**”.*

RTF N°02709-4-2006

Casuística

¿Puede un contribuyente del impuesto predial pactar con un tercero que éste último asuma el pago de la obligación frente a la municipalidad?.



Art. 26° del TUO del Código Tributario.


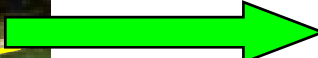
“Los actos o convenios por los que el deudor tributario transmite su obligación tributaria a un tercero, carecen de eficacia frente a la Administración Tributaria.”

RTF N°02092-3-2002

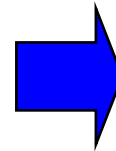
Base imponible - Tasas

La base imponible se obtiene de la suma del valor del terreno más las construcciones que se edifican sobre él, menos la depreciación.



	Construcciones	120,000
	Terreno	30,000
	Valor del predio	150,000

Sobre el valor del predio se aplican alícuotas por tramos.



Tramo	Tasa
Hasta 15 UIT	0,2%
15 a 60 UIT	0,6%
Más de 60 UIT	1,0%

Casuística

¿Para determinar el monto de pago del Impuesto Predial en caso de los copropietarios, primero se debe determina el monto total del impuesto y luego, sobre el mismo, se aplica los porcentajes de propiedad de cada copropietario?



*Para la determinación del impuesto en el caso de predios sujetos a condominio, la base imponible debe estar constituida por el valor de la cuota ideal del predio que corresponda a cada condómino, a la cual se le aplicará la alícuota pertinente.
2811-2-2003 (23/05/2003)*

Base imponible - Tasas

La administración del Impuesto Predial está a cargo de las Municipalidades Distritales, pero es el Ministerio de Vivienda quién fija los valores de los terrenos y de las construcciones.



APRUEBA

Tabla de Valores Arancelarios - Terrenos
Tabla de Valores Unitarios de Edificación
Tablas de Depreciación



Municipalidad

EJECUTA

Administración
Determinación
Fiscalización
Recaudación

Ley de Tributación Municipal

Código Contribuyente
0000004848

I. DATOS DEL CONTRIBUYENTE

Año	Apellidos y Nombres o Razón Social	identificación de la declaración Jurada
-----	------------------------------------	---

Ubicación del Predio	Lote	Manzana	Código del Predio

Fecha de Adquisición	Tipo de Propiedad	Uso Predio	Condición de la Propiedad	Estado del Predio	% Propiedad
----------------------	-------------------	------------	---------------------------	-------------------	-------------

[illegible]

Valor de la Construcción
Otras Instalaciones
Valor Total del Terreno
Valor Autovaluo

Fecha Emisión

Area terreno	
--------------	--

Arancel N°

1	10/10/10	10/10/10
2	10/10/10	10/10/10
3	10/10/10	10/10/10
4	10/10/10	10/10/10

CUADRO DE VALORES UNITARIOS OFICIALES DE EDIFICACIONES PARA LA COSTA AL 31 DE OCTUBRE DEL 2010

R.M Nº 175-2010- VIVIENDA

FECHA: 30 Octubre 2010

CODIGO	VALORES POR PARTIDAS EN NUEVOS SOLES POR METRO CUADRADO DE AREA TECHADA						
	ESTRUCTURAS		ACABADOS				INSTALACIONES
	Muros y Columnas	Techos	Pisos	Puertas y Ventanas	Revestimientos	Baños	Electricas y Sanitarias
A	ESTRUCTURAS LAMINARES CURVADAS DE CONCRETO ARMADO QUE INCLUYEN EN UNA SOLA ARMADURA LA CIMENTACION Y EL TECHO. PARA ESTE CASO NO SE CONSIDERA LOS VALORES DE LA COLUMNA Nº 02	LOSA O ALIGERADO DE CONCRETO ARMADO CON LUCES MAYORES DE 6M. CON SOBRE CARGA MAYOR A 300 KG/M2	MARMOL IMPORTADO, PIEDRAS NATURALES IMPORTADAS PORCELANATO	ALUMINIO PESADO CON PERFILES ESPECIALES MADERA FINA ORNAMENTAL (CAOBA, CEDRO O PINO SELECTO) VIDRIO INSULADO(1)	MARMOL IMPORTADO, MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR), BALDOSA ACUSTICO EN TECHO O SIMILAR	BAÑOS COMPLETOS DE LUJO IMPORTADO CON ENCHAPE FINO (MARMOL O SIMILAR)	AIRE ACONDICIONADO, ILUMINACION ESPECIAL, VENTILACION FORZADA, SISTEMA HIDRO-NEUMATICO, AGUA CALIENTE Y FRIA, INTER-COMUNICADOR, ALARMAS, ASCENSOR, SISTEMA BOMBEO AGUA Y DESAGUE (5) TELEFONO.
	373.98	225.48	199.13	201.48	217.16	73.28	213.03
B	COLUMNAS, VIGAS Y/O PLACAS DE CONCRETO ARMADO Y/O METALICAS	ALIGERADOS O LOSAS DE CONCRETO ARMADO INCLINADAS	MARMOL NACIONAL O RECONSTITUIDO, PARQUET FINO (OLIVO, CHONTA O SIMILAR) CERAMICA IMPORTADA, MADERA FINA	ALUMINIO O MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) DE DISEÑO ESPECIAL, VIDRIO TRATADO POLARIZADO (2) Y CURVADO LAMINADO O TEMPLADO	MARMOL NACIONAL, MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) ENCHAPES EN TECHOS	BAÑOS COMPLETOS IMPORTADOS CON MAYOLICA / CERAMICO DECORATIVO IMPORTADO	SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA POTABLE (5), ASCENSOR, TELEFONO, AGUA CALIENTE Y FRIA
	241.12	147.11	119.35	107.13	165.97	56.20	154.48
C	PLACAS DE CONCRETO (e=10 a 15 cm) ALBAÑILERIA ARMADA, LADRILLO O SIMILAR CON COLUMNAS Y VIGAS DE AMARRE DE CONCRETO ARMADO.	ALIGERADO O LOSAS DE CONCRETO ARMADO HORIZONTALES	MADERA FINA MACHIHEMBIRADA TERRAZO	ALUMINIO O MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) VIDRIO TRATADO POLARIZADO (2) LAMINADO O TEMPLADO.	SUPERFICIE CARAVISTA OBTENIDA MEDIANTE ENCOFRADO ESPECIAL ENCHAPE EN TECHOS.	BAÑOS COMPLETOS NACIONALES CON MAYOLICA O CERAMICO NACIONAL DE COLOR	IGUAL AL PUNTO "B", SIN ASCENSOR
	167.71	123.71	79.96	69.87	124.24	39.34	97.14
D	LADRILLO O SIMILAR SIN ELEMENTOS DE CONCRETO ARMADO	CALAMINA METALICA FIBROCEMENTO SOBRE VIGUERIA METALICA	PARQUET 1era. LAJAS, CERAMICA NACIONAL, LOSETA VENECIANA 40X40, PISO LAMINADO	VENTANAS DE ALUMINIO, PUERTAS DE MADERA SELECTA VIDRIO TRATADO TRANSPARENTE (3)	ENCHAPE DE MADERA O LAMINADOS, PIEDRA O MATERIAL VITRIFICADO	BAÑOS COMPLETOS NACIONALES BLANCOS CON MAYOLICA BLANCA	AGUA FRIA, AGUA CALIENTE, CORRIENTE TRIFASICA, TELEFONO
	162.19	78.52	70.53	61.20	95.32	20.99	61.48
E	ADOBE, TAPIAL O QUINCHA	MADERA CON MATERIAL IMPERMEABILIZANTE	PARQUET DE 2da. LOSETA VENECIANA 30x30, LAJAS DE CEMENTO CON CANTO RODADO	VENTANAS DE FIERRO, PUERTAS DE MADERA SELECTA (CAOBA O SIMILAR) VIDRIO SIMPLE Y TRANSPARENTE (4)	SUPERFICIE LADRILLO CARAVISTA	BAÑOS CON MAYOLICA BLANCA	AGUA FRIA, AGUA CALIENTE, CORRIENTE MONOFASICA, TELEFONO
	115.20	29.27	47.26	52.36	65.58	12.34	44.69
F	MADERA (ESTORAQUE, PUMAQUIRO, HUAYRURO, MACHINGA, CATAHUA AMARILLA, COPABA, DIABLO FUERTE, TORNILLO O SIMILARES.)	CALAMINA METALICA FIBROCEMENTO O TEJA SOBRE VIGUERIA DE MADERA CORRIENTE	LOSETA CORRIENTE CANTO RODADO	VENTANAS DE FIERRO O ALUMINIO INDUSTRIAL, PUERTAS CONTRAPICADAS DE MADERA (CEDRO O SIMILAR), VIDRIO SIMPLE TRANSPARENTE (4)	TARRAJEO FROTACHADO Y/O YESO MOLDURADO, PINTURA LAVABLE	BAÑOS CON MAYOLICA BLANCA PARCIAL	AGUA FRIA, AGUA CALIENTE, CORRIENTE MONOFASICA, TELEFONO
	85.99	16.10	32.27	39.31	46.23	9.19	24.58
G	PIRCADO CON MEZCLA DE BARRO	MADERA RUSTICA O CAÑA CON TORTA DE BARRO	LOSETA VINILICA, CEMENTO BRUÑADO COLOREADO	MADERA CORRIENTE CON MARCOS EN PUERTAS Y VENTANAS DE PVC O MADERA CORRIENTE	ESTUCADO DE YESO Y/O BARRO PINTURA AL TEMPLE O AGUA	SANITARIOS BASICOS DE LOSA DE 2da. FIERRO FUNDIDO O GRANITO	AGUA FRIA, CORRIENTE MONOFASICA SIN EMPOTRAR
	50.82	11.10	28.57	21.30	38.02	6.34	13.32
H		SIN TECHO	CEMENTO PULIDO, LADRILLO CORRIENTE, ENTABLADO CORRIENTE	MADERA RUSTICA	PINTADO EN LADRILLO RUSTICO, PLACA DE CONCRETO O SIMILAR	SIN APARATOS SANITARIOS	SIN INSTALACION ELECTRICA NI SANITARIA
	----	00.00	17.88	10.65	15.21	0.00	00.00
I			TIERRA COMPACTADA	SIN PUERTAS NI VENTANAS	SIN REVESTIMIENTOS EN LADRILLO, ADOBE O SIMILAR		
	----	----	3.58	00.00	00.00	----	----

EN EDIFICIOS AUMENTAR EL VALOR POR M2 EN 5% A PARTIR DEL 5 PISO.
EL VALOR UNITARIO POR M2 PARA UNA EDIFICACION DETERMINADA, SE OBTIENE SUMANDO LOS VALORES SELECCIONADOS DE CADA UNA DE LAS 7 COLUMNAS DEL CUADRO, DE ACUERDO A SUS CARACTERISTICAS PREDOMINANTES.
LA DEMARCAION TERRITORIAL CONSIGNADA DE USO EXCLUSIVO PARA LA APLICACION DEL PRESENTE CUADRO, ABARCA LAS LOCALIDADES UBICADAS EN EL TERRITORIO SOBRE LA VERTIENTE OCCIDENTAL DE LA CORDILLERA DE LOS ANDES Y LIMITANDO AL NORTE POR LA FRONTERA CON EL ECUADOR, AL SUR POR LA FRONTERA CON CHILE, AL OESTE POR LA LINEA DE BAJA MAREA DEL UTOYAL Y AL ESTE POR UNA LINEA QUE SIGUE APROXIMADAMENTE LA CURVA DEL NIVEL DE 2000 m.s.n.m.

(1) REFERIDO AL DOBLE VIDRIADO HERMETICO CON PROPIEDADES DE AISLAMIENTO TERMICO Y ACUSTICO (2) REFERIDO AL VIDRIO QUE RECIBE TRATAMIENTO

ESCALA DEL IMPUESTO PREDIAL 2011

Tramos de valores en UIT	Tramos de valores en Soles	Alicuota	Parcial	Acumulado
Hasta 15	Hasta 54000	0.2%	108.00	108.00
Más de 15 hasta 60	Más de 54,000 a 216,000	0.6%	972.00	1,080.00

Tabla de Valores Arancelarios

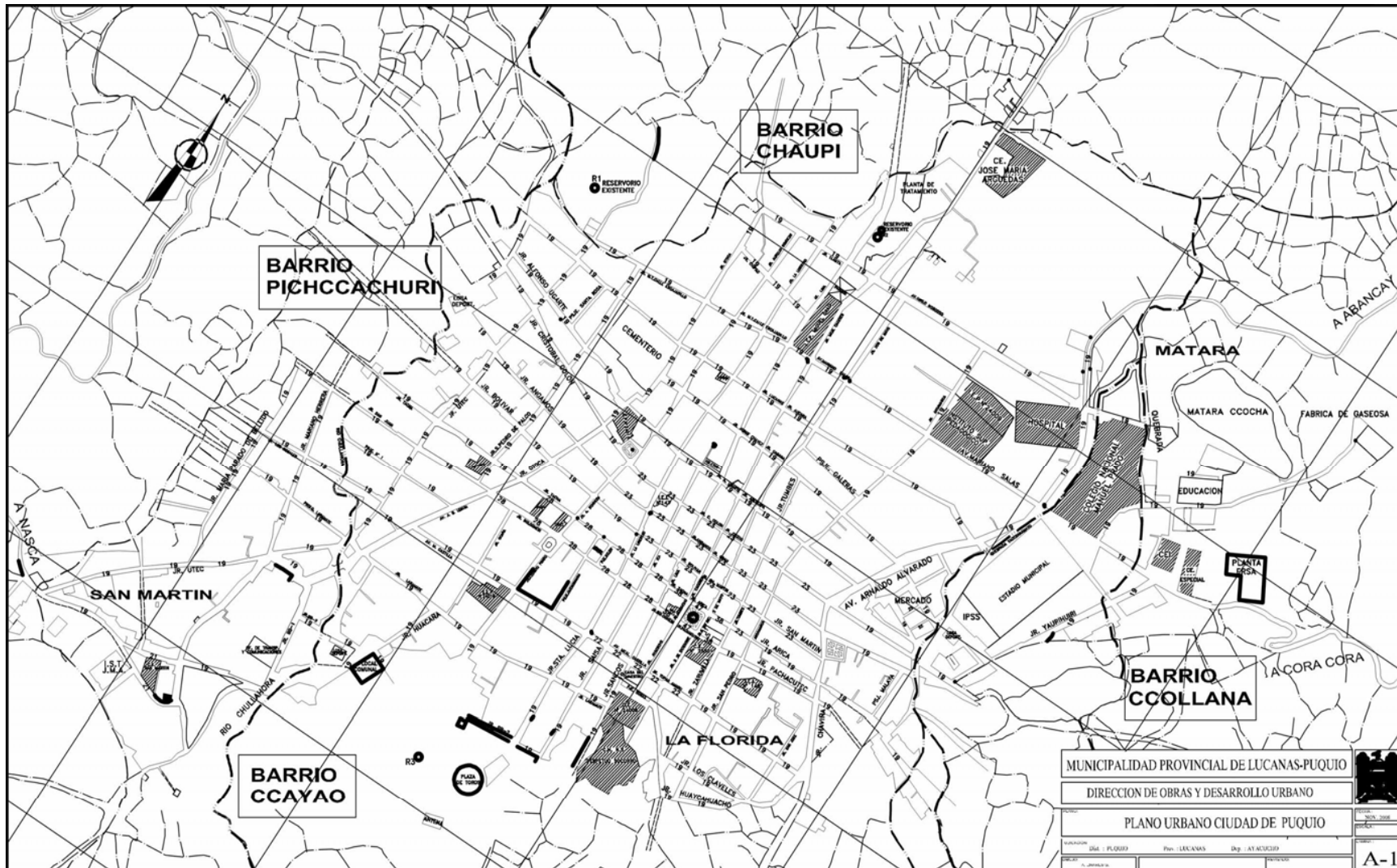


Tabla de Depreciación

TABLA N° 1

PORCENTAJES PARA EL CÁLCULO DE LA DEPRECIACIÓN POR ANTIGÜEDAD Y ESTADO DE CONSERVACIÓN SEGÚN EL MATERIAL ESTRUCTURAL PREDOMINANTE PARA CASAS HABITACIÓN Y DEPARTAMENTOS PARA VIVIENDA

Antigüedad (en años)	Material Estructural Predominante	ESTADO DE CONSERVACIÓN			
		Muy Bueno %	Bueno %	Regular %	Malo %
Hasta 5 Años	Concreto	0	5	10	55
	Ladrillo	0	8	20	60
	Adobe	5	15	30	65
Hasta 10 Años	Concreto	0	5	10	55
	Ladrillo	3	11	23	63
	Adobe	10	20	35	70
Hasta 15 Años	Concreto	3	8	13	58
	Ladrillo	6	14	26	66
	Adobe	15	25	40	75
Hasta 20 Años	Concreto	6	11	16	61
	Ladrillo	9	17	29	69
	Adobe	20	30	45	80
Hasta 25 Años	Concreto	9	14	19	64
	Ladrillo	12	20	32	72
	Adobe	25	35	50	85
Hasta 30 Años	Concreto	12	17	22	67
	Ladrillo	15	23	35	75
	Adobe	30	40	55	90
Hasta 35 Años	Concreto	15	20	25	70
	Ladrillo	18	26	38	78
	Adobe	35	45	60	*
Hasta 40 Años	Concreto	18	23	28	73
	Ladrillo	21	29	41	81
	Adobe	40	50	65	*
Hasta 45 Años	Concreto	21	26	31	76
	Ladrillo	24	32	44	84
	Adobe	45	55	70	*
Hasta 50 Años	Concreto	24	29	34	79
	Ladrillo	27	35	47	87
	Adobe	50	60	75	*
Más de 50 Años	Concreto	27	32	37	82
	Ladrillo	30	38	50	90
	Adobe	55	65	80	*

* El perito deberá estimar los porcentajes no tabulados.

NOTA: En el caso de la calificación del estado de conservación muy malo, el perito establecerá a su criterio el porcentaje de depreciación.

Casuística

¿Los gasoductos y líneas de fibra óptica pueden ser calificados como instalaciones fijas y permanentes y por tanto ser gravados con el Impuesto Predial?



La naturaleza de los gasoductos y líneas de fibra óptica al poder ser separados sin destruir, deteriorar ni alterar edificación alguna, no pueden ser calificados como instalaciones fijas y permanentes y por tanto no están gravados con el Impuesto Predial.

01815-7-2010

¿Cuándo se debe presentar la Declaración Jurada?

- **Anualmente:** El último día hábil de febrero (salvo prórroga o emisión de actualización de valores efectuada por la municipalidad y no objetada por el contribuyente).
- **Último día hábil del mes siguiente:**
 - ✓ En caso de transferencia de propiedad.
 - ✓ En caso de modificaciones mayores a 5 UIT.
 - ✓ En caso de transferencia de posesión a una concesionaria.
 - ✓ Cuando la posesión en concesión se revierte al estado.
- **En caso lo determine la administración tributaria.**
- **RTF N°17244-5-2010.** Objeciones a la actualización de valores.



Casuística

¿Puede la administración municipal negarse a recibir las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes?



Si un administrado considera que es sujeto pasivo del Impuesto Predial, podrá presentar la respectiva declaración jurada, la cual quedará sujeta a revisión por parte de la Administración, no pudiendo la Administración Tributaria negarse a la inscripción y/o presentación de la declaración jurada, ni a recibir los pagos del impuesto que se pretendan efectuar.

RTF 00318-7-2009

Casuística

¿Puede la administración municipal negarse a recibir las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes alegando que existe deuda pendiente del predio?



La Administración no puede negarse a recibir las declaraciones presentadas por el contribuyente, menos aun alegando que existe una deuda pendiente.

RTF 06922-7-2009

Casuística

¿Las declaraciones mecanizadas pueden ser consideradas como una determinación de oficio al ser elaboradas por las propias Municipalidades?



La declaración mecanizada, al ser preparada con la información que es declarada en un primer momento por los contribuyentes, no puede ser equiparada a una determinación de oficio, estando sujeta a fiscalización.

RTF 3644-5-02 (05/07/2002)

Casuística

¿Los adquirentes de los bienes inmuebles se encuentran obligados a presentar declaración jurada dentro del mes siguiente de producida la adquisición?



El adquirente de un inmueble no está obligado a presentar la declaración jurada por transferencia de dominio dentro del mes siguiente de producida la adquisición del inmueble, dado que aún no era contribuyente del Impuesto Predial.

3285-3-2002 (21/06/2002)

Casuística

¿Quién adquiere por sucesión, está obligado a presentar declaración jurada del Impuesto Predial?



No existe obligación de presentar declaración de transferencia en el caso de la adquisición de un predio por sucesión. Quien adquiere un inmueble por sucesión está obligado a presentar solo la declaración anual respectiva, a partir del año en que tenga la calidad de contribuyente.

RTF 00827-7-2008 (22/01/2008)

Casuística

¿Debe el superficiario presentar declaración jurada del Impuesto predial?



***El superficiario que es propietario de la edificación y no del terreno está obligado a presentar declaración jurada del Impuesto Predial.
RTF 04884-7-2009***

¿Cuál es el rendimiento del impuesto predial?

- **94.70%** corresponde a la Municipalidad donde se encuentra ubicado el predio.
- **5%** destinado para financiar el desarrollo y mantenimiento del Catastro y las acciones que realiza la Administración Tributaria.
- **0.30%** será remitido al Ministerio de Vivienda.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Los predios de propiedad del gobierno Central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales: excepto los entregados en concesión.

RTF N° 5421-2-2004: las instituciones públicas descentralizadas no pueden considerarse parte integrante del “Gobierno Central” debido a que el concepto de organismo público descentralizado se encuentra vinculado al proceso de descentralización funcional o administrativa de la Administración Pública, respondiendo a una definición administrativa, frente a la noción de gobierno central que responde a un concepto político.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios de gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que se destinen a residencia de sus representantes diplomáticos o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, legaciones o consulados, así como los predios de propiedad de los organismos internacionales reconocidos por el gobierno que les sirva de sede.

RTF N° 07012-2-2002, señala que la exoneración establecida por el artículo 23° de la Convención de Viena es aplicable cuando el Jefe de la Misión, resulta ser el sujeto pasivo de la obligación tributaria sea como propietario o arrendatario del inmueble.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios de las sociedades de beneficencia, siempre que se destinen a sus fines específicos y no se efectúe actividad comercial en ellos.

Cabe precisar que el uso parcial o total del inmueble con fines lucrativos, que produzcan rentas o no relacionadas a los fines propios de las instituciones beneficiadas, significa la pérdida de la inafectación. RTF N.º 00529-7-2009: no se encuentran dentro del supuesto de inafectación los predios de propiedad de instituciones civiles sin fines de lucro.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios de entidades religiosas, siempre que se destinen a templos, conventos, monasterios y museos.

La RTF N.º 01558-3-2002 señaló que el artículo X del Acuerdo Internacional celebrado entre la Sede y el Perú, dispuso que la Iglesia Católica y las Jurisdicciones y Comunidades Religiosas que la integran, continuará gozando de las exoneraciones, beneficios tributarios y franquicias que le otorgaban las leyes y las normas legales vigentes en el momento de su celebración. Por ello, los predios de la Iglesia Católica se encuentran exonerados del pago del Impuesto predial siendo irrelevantes el destino que se otorgue a éstos.

De otro lado, este beneficio también alcanza a las otras entidades religiosas, pero siempre que cumplan con el supuesto normativo sobre el destino de los bienes.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios de entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales.

El uso parcial o total del inmueble con fines lucrativos que produzcan rentas o no, relacionados con los fines propios de las instituciones beneficiadas, significará la pérdida de la inafectación.

RTF N.º 08399-2-2007: señala que la Ley no prevé la posibilidad de reconocerle personería jurídica a los hospitales, por lo que debe entenderse que la inafectación tiene por finalidad no gravar a los predios destinados a prestar servicios de salud. Se consideran hospitales, cualquiera sea la denominación que ostente, los establecimientos destinados a la asistencia medico-clínica, sin perjuicio de la medicina preventiva y de recuperación conveniente y del tratamiento ambulatorio.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios del cuerpo general de Bomberos, siempre que se destinen a sus fines específicos

Conforme a lo señalado en la RTF N.º 01641-7-2009 la inafectación no alcanza respecto de predios de propiedad de instituciones civiles sin fines de lucro.



Predios de las Comunidades Campesinas y Nativas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios de las universidades y centros educativos, debidamente reconocidos, respecto de sus predios destinados a sus finalidades educativas y culturales conforme a la Constitución.

RTF N.º 06619-7-2008: Es necesario que las actividades educativas o culturales se estén llevando a cabo en los predios respecto de los cuales se solicita su inafectación.

Sentencia del Tribunal Constitucional N° 1271-2006-PA/TC: La inmunidad se encuentra condicionada: a) A que los centros educativos se encuentren constituidos conforme a Ley; b) Que el impuesto afecte los bienes propios de su finalidad educativa y cultural.



Casuística

¿Los predios de propiedad de los promotores de centros educativos están inafectos del Impuesto Predial?



Las asociaciones civiles que promueven centros educativos gozan de la inafectación del impuesto predial.

RTF 04544-3-2004 (25/06/2004)

El beneficio de inafectación del Impuesto Predial de predios de propiedad de centros educativos alcanza a los promotores de los mismos, cuando se verifica que carecen de personalidad jurídica que les impida realizar actos jurídicos.

RTF 6498-2-2004 (31/08/2004)

Casuística

¿Están inafectos los predios de las universidades que generen rentas? ¿Qué sucede en los casos de las áreas cedidas dentro de los predios de las universidades para fines comerciales?



Tratándose de la inafectación del impuesto predial a los inmuebles de propiedad de las universidades, el requisito por el cual los predios no deben producir renta implica que tales bienes deben ser destinados a los fines de educación y cultura, y no deben generar ingresos procedentes de la explotación de los mismos, como el caso del alquiler o cesión a título oneroso.
5710-1-2003 (07/10/03)

Si bien el terreno del campus universitario se halla inafecto al Impuesto Predial, debe determinarse si por el área cedida a un Banco se percibe renta.
5645-4-02 (26/09/2002)

¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios concesionados del estado dedicados a aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales.

Predios cuya titularidad corresponde a organizaciones políticas como: partidos, movimiento o alianzas políticas, reconocidas por el órgano electoral correspondiente

RTF N.º 07871-7-2007: En este supuesto no procede la pérdida de la inafectación por el uso parcial o total del inmueble con fines lucrativos, que produzcan rentas o no relacionados a los fines propios de las instituciones beneficiadas; ya que ésta restricción, solo es aplicable a los incisos c), d), e), f) y h) de la Ley de Tributación Municipal



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios cuya titularidad corresponde a organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS

RTF N.º 01382-7-2008. No se encuentra prevista la inafectación para el caso de predios de propiedad de personas con discapacidad.



Predios cuya titularidad corresponda a organizaciones sindicales, debidamente reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social.

RTF 09229-5-2009: El uso parcial con fines lucrativos, en el caso específico de los inmuebles de propiedad de organizaciones sindicales, no impide la aplicación del beneficio de exoneración previsto.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Los clubes departamentales, provinciales y distritales, constituidos conforme a Ley, así como la asociación que los representa, siempre que el predio se destine a sus fines institucionales específicos.

Esta es una de los últimos supuestos de inafectación introducidos en la Ley de Tributación Municipal, a través de la Ley N.º 29363, Ley de Clubes Departamentales, Provinciales y Distritales, del 21 de mayo de 2009.

Sin embargo, para su aplicación aún se requiere que el MEF señale de donde saldrán los fondos que deben resarcirse a las Municipalidades afectadas.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Predios que hayan sido declarados monumentos integrantes del patrimonio cultural de la Nación por el Instituto Nacional de Cultura, siempre que sean dedicados a casa-habitación o sean dedicados a sedes institucionales sin fines de lucro.

RTF N.º 00101-2-2007: Debe cumplirse los siguientes requisitos: i) Que el predio haya sido declarado monumento integrante del Patrimonio Cultural de la Nación por el Instituto Nacional de Cultura, y (ii) Que sea dedicado a cada habitación o a sede de instituciones sin fines de lucro, debidamente inscritas o sea declarado inhabitable por la Municipalidad respectiva.



¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?

Otras inafectaciones:

- ✓ **Ley 26702** (Ley de Banca y Seguros - Art. 114): Las empresas financieras en liquidación se encuentran inafectas del Impuesto Predial.
- ✓ **Ley 27046**: Se encuentran inafectas del Impuesto Predial los predios inscritos como propiedad de la COFOPRI, mientras no sean adjudicados a terceros.



Garantía de un Perú formal

¿Cuáles son las deducciones del impuesto predial?

- **Predios Rústicos**, destinados a la actividad agraria se deduce el 50% de su base imponible.
- **Predios Urbanos**, donde se encuentran instalados Sistemas de Ayuda de Aeronavegación, se deduce el 50% de su base imponible.



¿Cuáles son las deducciones del impuesto predial?

- **Pensionistas**, por las primeras 50 UIT de la base imponible. Requisitos:
 - ✓ Ser propietario de un solo predio (adicionalmente puede poseer una cochera).
 - ✓ El predio esté a nombre del pensionista o la sociedad conyugal.
 - ✓ El predio esté destinado a vivienda. Debe estar efectivamente habitado u ocupado (RTF N° 1068-5-97). Se permite uso parcial para fines productivos, comerciales o profesionales.
 - ✓ El ingreso bruto del pensionista no exceda de 1 UIT mensual.



Casuística

¿Se incumple requisito de única propiedad cuando se encuentran registrados en forma separada la cochera y azotea?

RTF N° 2534-7-2011 (18/02/2011)

El sólo hecho que los predios dedicados a casa habitación, azotea, escaleras y cochera se encuentren registrados de manera independiente, no implica que el recurrente incumpla el requisito de única propiedad.

¿Puede el pensionista, para gozar del beneficio, tener predios en distintas jurisdicciones municipales?

RTF N° 5811-7-2011 (08/04/2011)

El beneficio de deducción de 50 UIT resulta aplicable únicamente a aquellos pensionistas propietarios de un único predio en todo el territorio nacional.

¿Se pierde el beneficio cuando el cónyuge del pensionista posea otro predio como bien propio?

RTF N° 11512-7-2011 (06/07/2011)

El hecho que la cónyuge del pensionista posea un bien propio además del perteneciente a la sociedad conyugal, no enerva el cumplimiento de los requisitos legales señalados para obtener el beneficio por parte del pensionista recurrente.

Casuística

¿A través de una construcción precaria se puede acreditar el uso del predio como vivienda?

La existencia de una choza construida de palos con paredes de plástico, techo de calamina y puerta de lata de aceite evidencian el cumplimiento del requisito de que el predio es destinado a vivienda.
RTF 01402-7-2008 (05/02/2008)

¿Se cumple el requisito de única propiedad cuando se es copropietario en más de un predio?

No se cumple con el requisito de única propiedad cuando se es copropietario de mas de un inmueble.
RTF 11686-7-2007 (07/12/2007)

¿Se aplica el beneficio sobre el porcentaje de propiedad del cónyuge pensionista?

Es aplicable el beneficio de la deducción de las 50 UIT de la base imponible del Impuesto Predial por el 50% del predio de propiedad del recurrente toda vez que el recurrente es propietario en un 50% en copropiedad, con quien después fue su cónyuge, al haber sido adquirido antes de la sociedad de gananciales.
RTF 12342-7-2007 (27/12/2007)

Casuística

¿Se incumple requisito de única propiedad cuando se encuentran registrados en forma separada la cochera y azotea?

No se pierde el beneficio por el hecho de ser propietario de un porcentaje como bien propio y otro porcentaje como sociedad conyugal, ello no desvirtúa el requisito de única propiedad previsto por la Ley de Tributación Municipal, pues en el presente caso queda acreditado que la cuota ideal recae en el mismo bien

RTF 00832-7-2008 (22/01/2008)

¿Se puede otorgar el beneficio a pensionistas de un gobierno extranjero?

No cabe extender beneficio tributario del artículo 19º del Decreto Legislativo N° 776, a personas pensionistas de gobiernos extranjeros

RTF 03495-7-2008 (18/03/2008)

¿Se debe solicitar anualmente la renovación para acceder al beneficio?

No constituye un requisito para la aplicación el beneficio de deducción de 50 UIT de la base imponible del Impuesto Predial el solicitarse la renovación.

RTF 00828-7-2008 (22/01/2008)

Casuística

¿Puede acceder al beneficio el pensionista como propietario único y el pensionista copropietario?

El artículo 19° de la Ley de Tributación Municipal no hace distingo alguno entre el pensionista propietario exclusivo y el pensionista copropietario de un inmueble, indicando únicamente, entre otros requisitos, que lo sea de un solo inmueble a nombre propio.

2947-5-2004 (12/05/2004)

¿Qué ocurre si el predio del pensionista se independiza en dos predios?

No procede conceder el beneficio regulado por el artículo 19° de la LTM para pensionistas, cuando éstos sean propietarios de más de un predio, a consecuencia de la independización de un predio debidamente inscrita en Registros Públicos.

RTF 3245-5-2004 (21/05/2004)

¿El pensionista debe residir permanente en el predio para gozar del beneficio?

Las ausencias temporales en el domicilio no prueban que el pensionista no habite el predio de su propiedad.

RTF 3648-2-2003 (25/06/2003)

Casuística

¿Qué sucede si en los hechos el predio cuenta con varios niveles ocupados por familiares?

Resulta irrelevante para efecto del beneficio a los pensionistas el solo hecho que el inmueble cuente con niveles y que éstos sean ocupados por familiares.

RTF 3992-2-2003 (10/07/2003)

¿Cuándo el predio se encuentra arrendado, se pierde el beneficio?

El beneficio de la deducción de 50 UIT de la base imponible del Impuesto Predial a favor del pensionista, no se aplica cuando el predio del pensionista se encuentra arrendado.

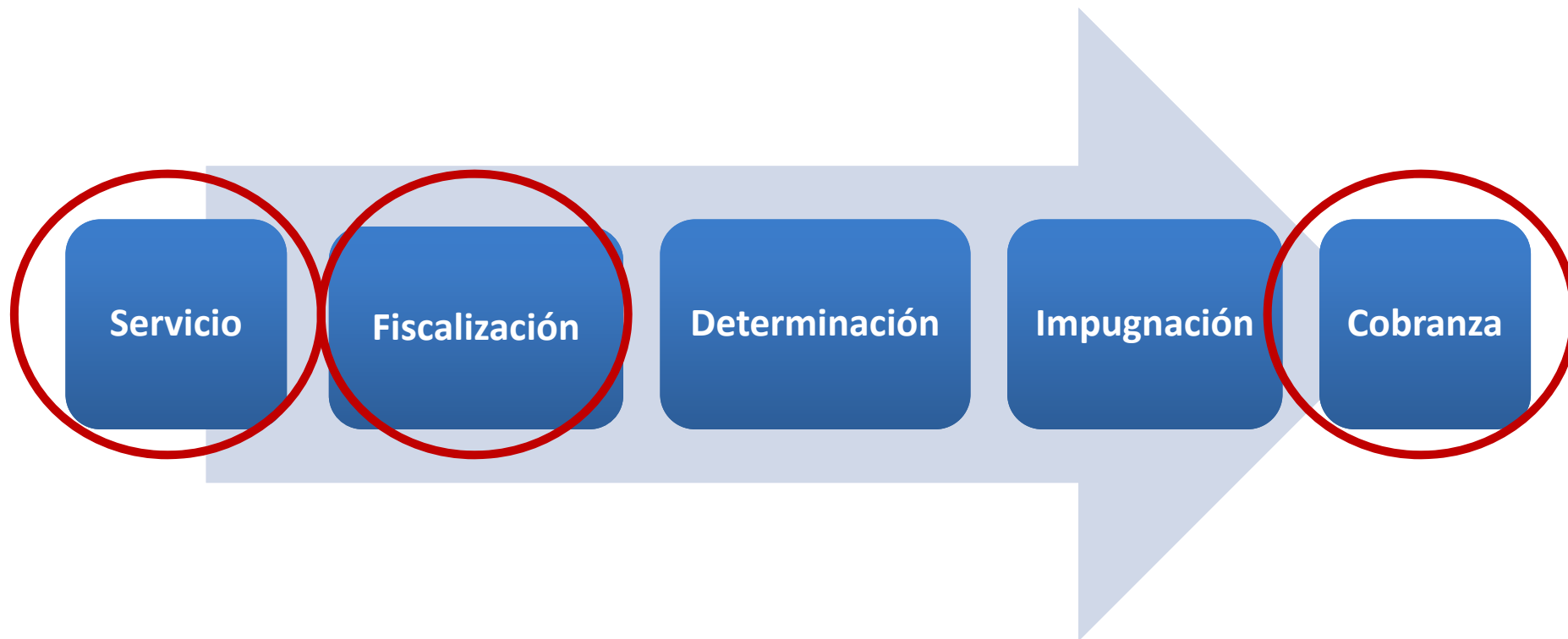
RTF 3220-4-02 (19/06/02)

¿A partir de cuándo se accede al beneficio, desde la fecha de presentación de la solicitud?

El beneficio del artículo 19º de la Ley de Tributación no es aplicable desde la fecha de presentación de la solicitud, sino desde que el contribuyente cumple con los requisitos del supuesto de la norma.

RTF 00442-7-2008 (15/01/2008)

Gestión del Impuesto Predial



Aviso importante

La gestión adecuada de cada una de estas etapas del proceso garantiza una alta efectividad en la recaudación del impuesto.

MODULO 2

SERVICIO AL CONTRIBUYENTE EN EL IMPUESTO PREDIAL



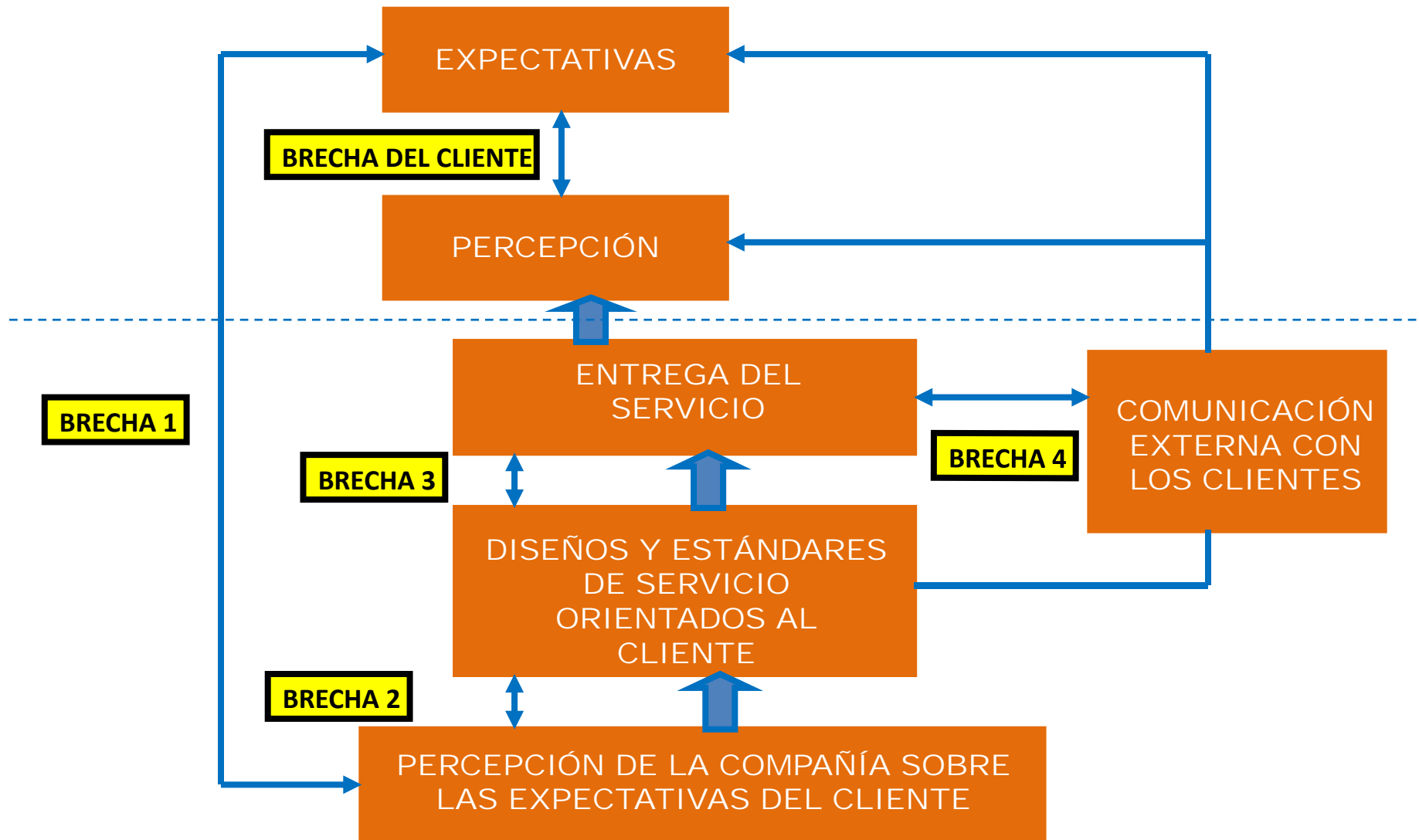
VIDEO: QUEJAS SOBRE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Objetivos del Servicio al Contribuyente

- a. Lograr la satisfacción del contribuyente.
- b. Registro correcto de los datos de los contribuyentes y de los predios.
- c. Orientar en forma adecuada a los contribuyentes respecto a sus obligaciones.
- d. Colaborar para que los contribuyentes puedan cumplir sus obligaciones.



Modelo de las Brechas sobre la calidad en el servicio



Brecha del contribuyente

Expectativas del contribuyente

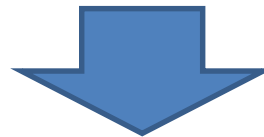


Brecha 1:
No saber lo que
esperan los
contribuyentes.

Brecha 2:
No elegir diseño
y estándar de
servicio
correcto.

Brecha 3:
No entregar de
acuerdo al
estándar del
servicio

Brecha 4:
No igualar el
desempeño con
las promesas .



Percepciones del contribuyente

BRECHA 1



Expectativas del contribuyente



**Orientación
inadecuada identificar
expectativas
Investigación
insuficiente o no
enfocada en las
expectativas**

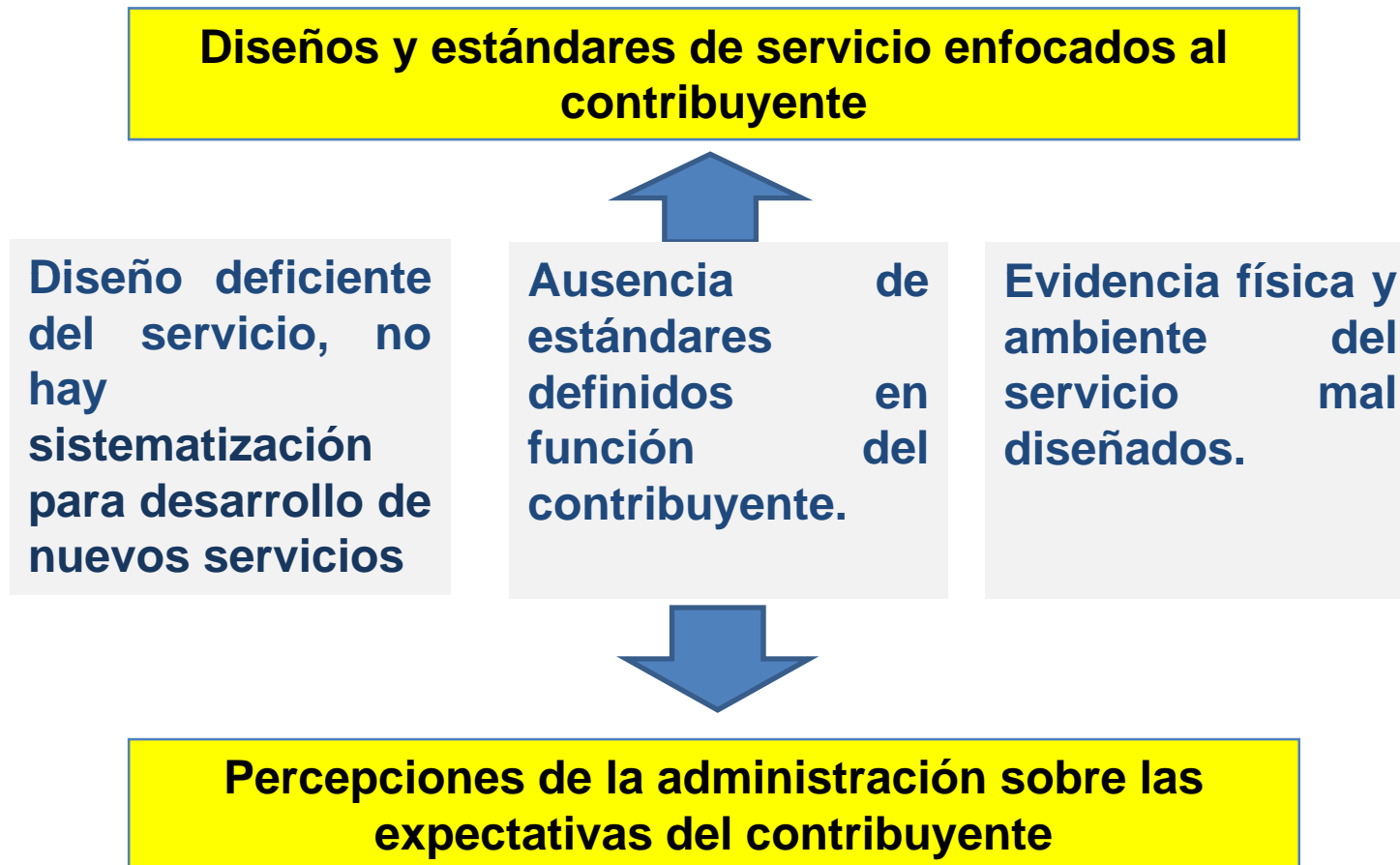
**Falta de
comunicación
ascendente
No hay interacción
con contribuyentes; y,
entre los empleados
de contacto y los jefes**

**Insuficiente enfoque
en la relación
No hay
segmentación,
mayor enfoque en
las transacciones
que en las relaciones**



**Percepciones sobre las expectativas del
contribuyente**

BRECHA 2



BRECHA 3



Entrega del servicio

Deficientes políticas de RRHH
Selección ineficaz, tecnología deficiente para el empleado, evaluación y compensación inapropiados, falta de empowerment y trabajo en equipo.

Deficiente administración del nivel de demanda
No se administran bien los extremos de la demanda.

Los clientes no llevan a cabo sus papeles
Los clientes no conocen sus papeles y responsabilidades.

Problemas con los proveedores del servicio
Conflicto acerca de los objetivos y el desempeño
Conflicto acerca de los costos y las recompensas.

Diseños y estándares de servicio enfocados al contribuyente

BRECHA 4



Entrega del servicio

No hay comunicación integral en el marketing de servicios
Tendencia a ver todas las comunicaciones externas como independientes.

Administración ineficiente de las expectativas del contribuyente
No se administran sus expectativas a través de las formas de comunicación, no se educa adecuadamente a los contribuyentes.

Promesas exageradas
Promesas exageradas en la publicidad y en la atención personal.

Comunicaciones inadecuadas
Comunicación insuficiente entre servicio y operaciones, entre publicidad y operaciones, diferencias en las políticas y los procedimientos entre locales y sedes.

Comunicaciones externas hacia los contribuyentes



El servicio de información

Servicios de Información: los que se dirigen a resolver las dudas planteadas por los contribuyentes en cuanto a la normativa de los tributos y el cumplimiento de sus obligaciones. Resuelta la duda, es el propio contribuyente quien cumple con las mismas. Puede ser colectiva o individual.

Puede ser de carácter **colectivo** o **individual**.



La información colectiva

Información Colectiva: Se dirige a todos o parte de los ciudadanos para transmitirles mensajes de interés general. Es elaborada por la administración antes de ser solicitada. Ejemplos: Uso de medios de comunicación masiva, cartas por correo, publicaciones cortas o folletos, guías, manuales prácticos, internet. La elección depende del volumen, cantidad de contribuyentes y dificultad para transmitir la información.



La información colectiva: Medios

Los medios de comunicación social, cuando la información es corta y sencilla y el público numeroso.

Las cartas para información más amplia y compleja.

Las publicaciones cortas, a colectivos con características comunes cuyo contenido es amplio y explicativo.

Las guías contienen instrucciones para las declaraciones, ayudan a su correcto registro.

Los manuales prácticos transmiten información de carácter selectivo, recogen normativa, casuística, criterios interpretativos, explicaciones complejas. Para profesionales en asesoría fiscal.

Internet, sirve también para brindar información de interés general.



¡¡ SATP CUMPLIDO EL 2013

¡Fidelidad en pago y Premios!

Si el 2013 eres puntual, podrias llevarte:

MODULO DE VIVIENDA

VIAJE A MACHU PICCHU
(para 4 personas)

y muchos premios más

Predial y Arbitrios Municipales 2013

8SATP

ULTIMO DIA 28 DE FEBRERO

Todo trámite se paga en caja

Juntos, contra la corrupción.

Registra tus denuncias en:
Cuaderno de reclamaciones ubicado en la puerta de la institución.
Cuaderno de reclamaciones virtual del portal: transparencia.gob.pe.

Impuesto predial y arbitrios 2012

4^{ta} cuota

vence **30 de Noviembre**

Unidad Católica - Policía Municipal Av. Lencina 406, Miraflores	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5.30 p.m. Sábados de 9 a.m. a 1.30 p.m.
Plaza del Parque Tarma No. 2 Calle Tarma No. 12 de San José, 4400 San José de los Rios	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5.30 p.m. Sábados de 9 a.m. a 1.30 p.m.
Centro Cultural Ricardo Palma Av. Lencina 170	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5.30 p.m.
Centro Cultural Santa Cruz Calle Bolívar 100, Miraflores 140	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5.30 p.m.
Plaza Paraguri Calle San Blas 100, Miraflores 140	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5.30 p.m.
Remesa Administrativa Servicio al Ciudadano, Subdirección, Inspección y Recaudación	Lunes a viernes de 8 a.m. a 5.30 p.m.

Paga via internet:
www.miraflores.gob.pe

aló miraflores
617-7555

mira flores
en tus miraflores

Vencimiento Tributario del Impuesto Predial y Arbitrios 2012

1^{ra} Cuota 31 MARZO

2^a Cuota 31 MAYO

3^a Cuota 31 AGOSTO

4^a Cuota 30 NOVIEMBRE

Sub Gerencia de Rentas

Caracas
Tel: 044-82111 Anexo 114
779 0043334

Trabajadores de Limpieza

Maya complicitat

C.P.R. Carlos Alberto Ros Carvajal
Alcalde
Goberna para Todos

Bono Legal
Ley Orgánica de Municipalidades N° 2191, Ley de la Ley de Tránsito Municipal N° 16.000-07
Título del Código Tributario 3.2 N° 13.199-07

Las publicaciones cortas, a colectivos con características comunes cuyo contenido es amplio y explicativo.



VIDEOS SOBRE INFORMACION TRIBUTARIA

La información individual

Información Individual: Es la que dirige mensajes de interés particular a un ciudadano concreto. Surge tras la petición de un ciudadano concreto y la respuesta debe ser rápida.



La información individual: Medios

Información directa, se brinda la información en forma personal a través de un funcionario.

Información escrita, se proporciona la información a través de documentos que son enviados al domicilio del contribuyente solicitante. Tomar en cuenta tiempo de respuesta.

Información telefónica, se atiende la solicitud de información vía telefónica. Recomendable único número.

Internet, vía chat o consulta en línea.

En todos los casos debe cuidarse el trato amable, ambiente adecuado, tiempo de espera y atención, así como la uniformidad de la información entregada.



El servicio de asistencia tributaria

Servicios de Asistencia: los que se dirigen a ayudar a cumplir con dichas obligaciones. No hay que resolver dudas al contribuyente porque es la propia Administración quien cumple con parte de las obligaciones de éste, por ejemplo, cumpliendo el impreso de la declaración.

Se debe comenzar por realizar una tipología de los contribuyentes, a fin de definir la asistencia para cada tipo de contribuyente.



El servicio de asistencia tributaria

Asistencia tributaria personalizada, ya sea en las oficinas de la administración tributaria o en otras oficinas mediante la colaboración social.

Asistencia a través del teléfono, puede implicar un tiempo largo y no exento de errores.

Asistencia mediante soporte informático, el programa informático para confeccionar las declaraciones puede ser remitido vía usb o cd a los contribuyentes.

Asistencia a través de Internet, se incorpora los programas en los portales de la administraciones tributarias.

Otros servicios de asistencia, como la comunicación de datos fiscales, las unidades automatizadas de reconocimiento de voz y la atención de reclamos y quejas.



Importancia del Registro




Depuración de deuda

Errores de ingreso:

- Duplicidad de Administrados: por nombre, documento de identidad, razón social
- Duplicidad de declaraciones juradas: Predial, arbitrios.
- Contribuyentes Erróneos: Dup, Sr. Propietario, Prueba, Duplicados.
- Deuda mal Generada a Empresas en Proceso Concursal o en Liquidación.
- Deuda fraccionada más de una vez para un mismo administrado.

Inconsistencias en el sistema:

- Predios con domicilio fiscal sin código de vía
- Predios con uso diferente a terreno sin construir con niveles.
- Ctas. Pendientes con saldo cero.
- Predios con área de terreno y área común de terreno igual a cero.
- Ctas pendientes con saldo negativo.
- Predio con uso terreno sin construir pero con niveles.
- Predios sin arancel.



**Información errónea que afecta la gestión
y genera molestias a los contribuyentes,
se genera cartera ficticia**

Acciones de depuración

Organizar procesos de depuración de la cartera:

- Aprobar procedimiento simplificado con controles adecuados.
- Determinar niveles de aprobación.
- Aplicar extinción de deuda de cobranza dudosa y de recuperación onerosa.

Las deudas de cobranza dudosa son aquéllas que constan en las respectivas Resoluciones u Ordenes de Pago y sobre las cuales se han agotado todas las acciones contempladas en el Procedimiento de Cobranza Coactiva.

Las deudas de recuperación onerosa son aquéllas que constan en las respectivas Resoluciones u Ordenes de Pago y cuyos montos no justifican su cobranza y las que han sido autoliquidadas por el deudor tributario y cuyo saldo no justifique la emisión de la resolución u orden de pago, siempre que no estén incluidas en un aplazamiento y/o fraccionamiento de carácter general o particular.

Carta de Servicios



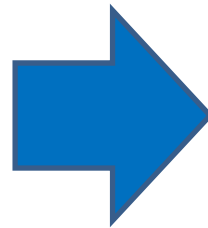
Definición

Las Cartas de Servicios son documentos que dan a conocer las actividades y prestaciones y expresan los compromisos de calidad que una organización pública adquiere con los ciudadanos. Formalizan lo que la ciudadanía puede esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.



Definición

Son algo más que simples catálogos de servicios es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la Calidad: una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con la ciudadanía.



Tipo de Cartas

1. **Carta de Servicios Presenciales.**
2. **Cartas de Servicios Electrónicos.**
3. **Cartas de Servicios Interadministrativas**



Misión de las Cartas de Servicios

La misión fundamental de las Cartas de Servicios es definir y difundir los *compromisos de servicio* que asumen los diferentes entes públicos con el fin de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, así como realizar un *seguimiento del grado de cumplimiento* de estos compromisos y comunicar los resultados.

Las Cartas de Servicios impulsan la *mejora continua* de los estándares de servicio mediante la aplicación de metodologías, herramientas y técnicas de un enfoque de gestión total de Calidad.



Misión de las Cartas de Servicios

- Una *vertiente externa*, como medio de comunicación de los compromisos que la organización toma con la ciudadanía.
- Una *vertiente interna* que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares que se reflejarán en la Carta de Servicios. Implica la definición de estándares de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible, así como el monitoreo y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesarias para conseguirlos.



Objetivos de las Cartas de Servicios

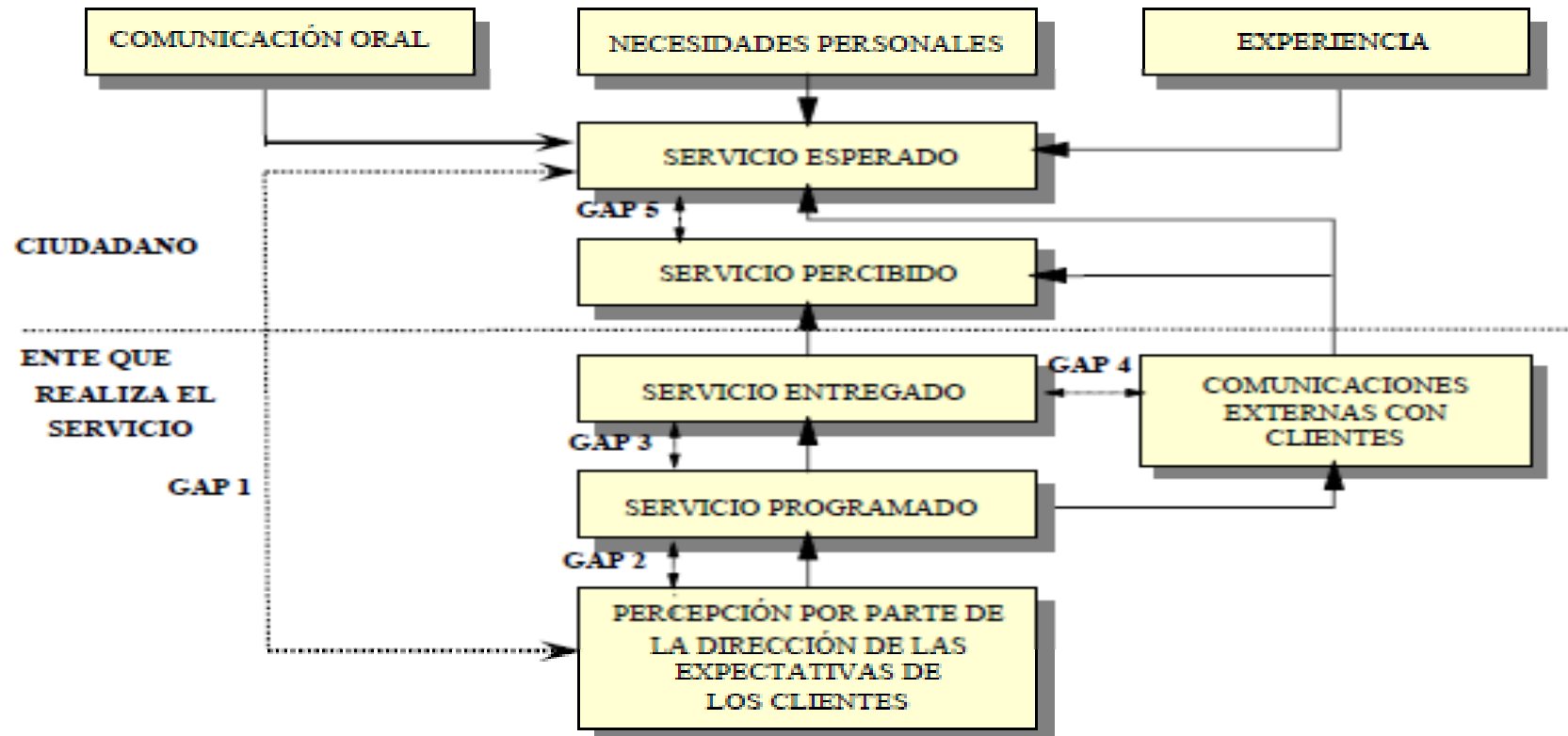
Se puede resumir los objetivos de las Cartas de Servicios en estos cuatro puntos:

1. Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.
2. Explicitar compromisos de calidad a los usuarios/as del servicio.
3. Fijar expectativas y exigencias de los usuarios/as con respecto a los servicios públicos.
4. Estimular iniciativas de mejora de los servicios.



Modelo Conceptual

Las Cartas de Servicios intentan satisfacer a la ciudadanía disminuyendo la diferencia entre la valoración del servicio que esperan recibir y la valoración del servicio que finalmente reciben.



Por qué una Carta de Servicios para las Municipalidades?

1. Por la importancia de cuestionarnos el modo como desarrollamos nuestras actividades, pues sólo con Por fomentar la participación de los diferentes sectores de la unidad administrativa.
2. Por la necesidad de *seducir* a nuestros clientes, la ciudadanía, de transmitirles confianza.
3. Por la necesidad de establecer alianzas con la ciudadanía, de comprometernos para ofrecer servicios de calidad.
4. Por la necesidad de dar visibilidad y transparencia a todo el proceso administrativo.



Que implica una Carta de Servicios

1. Definir compromisos cuantificables.
2. Desplegar un cuadro de mandos de indicadores.
3. Definir una estructura de gestión en la unidad que realiza la carta.
4. Disponer de una herramienta de seguimiento.
5. Planificar e implantar actividades de mejora.
6. Identificar procesos y servicios.
7. Identificar estándares de servicios.
8. Determinar el grado de cumplimiento de los estándares.
9. Llevar a cabo un análisis de la demanda y de satisfacción de la ciudadanía.
10. Medir el grado de satisfacción del usuario/a.



EXPERIENCIAS EN ALGUNOS PAÍSES

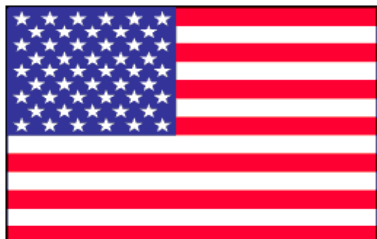




INGLATERRA

La primera Carta de Servicios se elabora en Inglaterra en el año 1991. Se trata del primer programa puesto en marcha y ha sido una obligada referencia para el resto de programas desarrollados.

Las Cartas fueron presentadas al Parlamento Británico por el ministro John Major, en Julio de 1991 con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios públicos, dando publicidad a los compromisos de cobertura de necesidades y a las expectativas de los consumidores y usuarios/as.



ESTADOS UNIDOS

*“En primer lugar, las personas americanas”
(Putting the American people first).*

El objetivo primordial de la Reforma Administrativa emprendida en 1993 por el gobierno de los EE. UU. fue la mejora de la calidad en los servicios públicos.

El contenido de la Carta se recoge en seis apartados:

- 1.- Mayor accesibilidad.**
- 2.- Proporcionar calidad en el servicio al cliente.**
- 3.- Medir la satisfacción del cliente.**
- 4.- Crear un gobierno centrado en el cliente.**
- 5.- Información para ejecutivos senior.**
- 6.- Preguntas de Servicio al cliente.**



IRLANDA

“Por un Gobierno Mejor” (Delivering better government).

Es un documento oficial en el que se destacan las políticas aplicadas en el desarrollo de un programa amplio de modernización de los servicios públicos. En el año 2000 se constituyó un equipo responsable de implantación que incluye a los secretarios generales de todos los Departamentos del Gobierno.

Las áreas clave de su estructura:

- 1.- Calidad de Servicio al Cliente.**
- 2.- Reducimos el entramado.**
- 3.- Delegamos Autoridad y Responsabilidades.**
- 4.- Introducimos un Nuevo enfoque en la gestión de RR. HH.**
- 5.- Asegurar el Valor del dinero.**
- 6.- Soporte del cambio y la información tecnológica.**



CANADÁ

“Conseguir un Gobierno correcto” (Getting Government Right).

A inicios los 90, el Gobierno de Canadá encargó al Dominion Bureau of Statistics un estudio general sobre el estado económico de Canadá. Los resultados llevaron al Gobierno a decidir en 1993 una reestructuración radical de los sistemas administrativos. Se elaboró un informe sobre los cambios realizados, un reconocimiento del esfuerzo y de los sacrificios hechos por parte de ciudadanos y empleados, y una declaración de principios.

Getting Government Right se presenta como un trabajo de análisis radical de los servicios, que ha cambiado la naturaleza y contenido de unos y ha mejorado la eficacia de otros. No se habla sólo de transparencia y accesibilidad, también se plantea la oportunidad de quitar unos tipos de servicios y de dirigirse de una manera más eficaz hacia los usuarios a través de servicios gratuitos.



BÉLGICA

“Carta de Publicación de los Servicios Públicos” (Charte de l’utilisateur des service publique).

La Carta fue publicada en el año 1993 en el Moniteur Belge tras las discusiones sobre la necesidad de cambios en los servicios públicos, empujadas por eventos políticos y sociales de relevancia nacional, entre ellos, un sorprendente aumento de votos a favor de partidos extremistas en las elecciones del 1991, que fue interpretado como un signo de protesta y desconfianza en la Administración del Estado.

La Carta contiene seis (6) capítulos, el primero de los cuales es simplemente una presentación que explica las razones de la publicación e introduce los entes involucrados en los cambios, luego trata de los responsables, ejemplos de cambio, espíritu de la carta y los compromisos que se asumen.



NORUEGA

“Declaración de Servicios”

El proceso de modernización del Estado en Noruega empieza a fines de los 70 cuando el rápido crecimiento económico y el desarrollo social empieza a evidenciar carencias en la utilización de los recursos y capacidades técnicas por parte de la Administración.

La publicación se compone de cinco capítulos. El primero define el contenido mínimo de una Service Declaration. El segundo, Starting Up (Arrancar), describe las precondiciones necesarias para redactar y aplicar las cartas. El tercero, Planning (Planificar), trata de las fases de organización. El cuarto, Implementation (Implementación), es el corazón del texto y sugiere acerca del contenido y finalidad de la Carta, la adopción de sistemas para medir la satisfacción de los usuarios/as, así como comunicarles y explicarles la actitud y las pautas que tienen que seguir para acceder a ellos. El quinto resume a los precedentes.

EJEMPLOS DE ALGUNAS CARTAS DE SERVICIOS



SAT de Lima, Perú

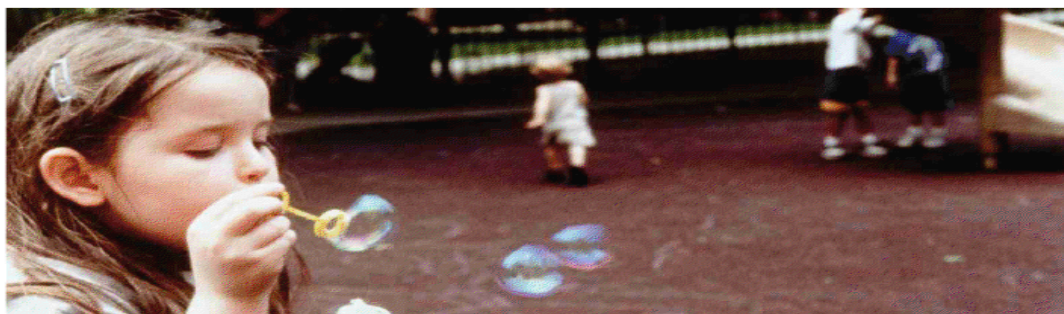


***Agencia Tributaria de
Madrid, España***

Carta de Servicios – Agencia Tributaria de Madrid



Carta de Servicios – Agencia Tributaria de Madrid



02 Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y usuarios/as

Derechos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 34.1 de la Ley General Tributaria, estos son los principales derechos que asisten a los contribuyentes.

- Ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, mediante contestaciones a consultas escritas o asistencia en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
- Ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.
- No aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estime convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución del procedimiento tributario.
- Obtener las devoluciones que procedan, con abono de los correspondientes intereses de demora.
- Ser reembolsado de los costes de los avales y otras garantías aportados cuando la deuda sea declarada improcedente, con abono de los intereses legales correspondientes.
- Tratamiento reservado y confidencial, por parte de la Administración tributaria municipal, respecto de la información obtenida para fines tributarios.
- Formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.



Además, la normativa general establece la obligación de las Administraciones Públicas a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias; y la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce al ciudadano los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Deberes y Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de la Agencia Tributaria Madrid.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Efectuar el pago de los tributos dentro de los plazos establecidos, evitando de este modo la aplicación de recargos e intereses de demora.
- Presentar las declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones legalmente establecidas.
- Aportar a la Administración los documentos y datos con trascendencia tributaria y facilitar la práctica de inspecciones y comprobaciones administrativas.
- Informar y comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales y/o propiedades.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Carta de Servicios – Agencia Tributaria de Madrid



03 Servicios prestados



Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid prestan los siguientes servicios:

■ Información al contribuyente y entrega de impresos tributarios:

Información general sobre la normativa fiscal municipal (tributos, aplazamientos y fraccionamientos, formas de pago, recursos, etc.).
Información sobre la gestión fiscal municipal relacionada con licencias, tráfico, etc.
Información particular de las deudas tributarias y del estado de tramitación de los expedientes, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo.
Información catastral.

■ Gestiones y trámites:

Expedición de documentos de ingreso en periodo voluntario de los impuestos: IBI, IAE, IVTM, IIVTNU (Plusvalía) y tasas periódicas.
Expedición de documentos de ingreso en periodo ejecutivo para el pago de cualquier deuda de derecho público (impuestos, tasas, multas, ejecución sustitutoria, etc.).
Generación y emisión de proyectos de autoliquidación: IIVTNU (Plusvalía), tasa por paso de vehículos y tasa por gestión de residuos sólidos a grandes generadores.
Gestión de los tributos, previa comprobación con las bases de datos correspondientes (corporativas, Hacienda Estatal, Catastro y Tráfico).

■ La gestión de tributos incluye:

Altas, bajas y modificaciones.
Exenciones y bonificaciones.
Suspensiones y paralizaciones del procedimiento ejecutivo.
Solicitud de domiciliaciones, aplazamientos, fraccionamientos y sistema especial de pago (IBI).

La gestión de tributos se puede realizar mediante cita previa.

■ Expedición de documentos sobre situación tributaria, notas informativas, copias y certificados catastrales.

■ Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones.

■ Registro



ABREVIATURAS

IAE	Impuesto sobre Actividades Económicas
IBI	Impuesto sobre Bienes Inmuebles
ICIO	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras
IIVTNU	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
IVTM	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica



Carta de Servicios – Agencia Tributaria de Madrid



La atención telemática de munimadrid comprende:

■ Información:

Información general sobre la normativa fiscal municipal (tributos, aplazamientos y fraccionamientos, formas de pago, recursos, etc.).
Información sobre la gestión fiscal municipal relacionada con licencias, tráfico, etc.
Información particular: consulta de multas municipales de circulación, si se dispone de certificado digital o firma electrónica.

■ Asistencia sobre tributos municipales:

Cálculo del importe del IIVTNU (Plusvalía).
Autoliquidación del IVTM (programa de ayuda).
Autoliquidación del IIVTNU (Plusvalía - programa de ayuda-).
Autoliquidación de la tasa por paso de vehículos.
Autoliquidación de la tasa por gestión de residuos sólidos a grandes generadores.

■ Gestiones y trámites:

Sin certificado digital:

Petición de duplicados en periodo voluntario.
Solicitud de impresos que se envían cumplimentados al ciudadano para su presentación:
de altas, bajas y modificaciones de domiciliación bancaria de pagos tributarios municipales (impuestos y tasas municipales)
del Sistema Especial de Pago (con domiciliación bancaria y bonificación) para el IBI.
Descarga de impresos para realización de gestiones tributarias.

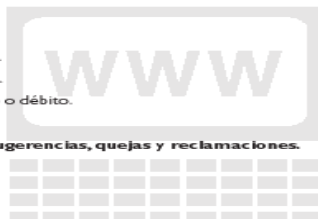
Con certificado digital:

Domiciliación del IBI, del IVTM, del IAE, de la Tasa por Ocupación del Vuelo, Suelo y Subsuelo y de la tasa por Paso de Vehículos (vados).
Solicitud del Sistema Especial de Pago del IBI.

■ Pago:

Banca electrónica.
Certificado digital.
Tarjeta de crédito o débito.

■ Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones.



La atención telefónica del 010 comprende:

■ Información:

Información general sobre la normativa fiscal municipal (tributos, aplazamientos y fraccionamientos, formas de pago, recursos, etc.).
Información sobre la gestión fiscal municipal relacionada con licencias, tráfico, etc.
Información particular de deudas tributarias, tanto en periodo voluntario como ejecutivo (IBI, IAE, IVTM y tasa por Paso de Vehículos).

■ Gestiones y trámites:

Solicitud y envío de duplicados de documentos de ingreso en periodo voluntario: IBI, IAE, IVTM, IIVTNU (Plusvalía) y tasa por Paso de Vehículos.
Cambio del domicilio fiscal: IBI, IAE, IVTM y tasa por Paso de Vehículos.
Domiciliación bancaria: IBI, IAE, IVTM y tasa por Paso de Vehículos.
Cita previa para la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (IVTM e IIVTNU-plusvalía).

■ Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones



Datos de carácter complementario

Órgano directivo responsable de la Carta de Servicios:

Agencia Tributaria Madrid
C/ Sacramento, nº 1 y 5.
28005 Madrid

Unidades prestadoras del servicio:

Atención presencial en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:

C/ Alcalá, 45. Planta baja
28014 Madrid

C/ Príncipe Carlos esq. C/ Octavio Paz (Sanclinarro). Planta baja
28050 Madrid (apertura prevista: enero 2.007)

C/ Sacramento, 5. Planta baja
28005 Madrid (apertura prevista: 1er semestre 2.007)

C/ Antonio López, 170. Planta baja
28026 Madrid (apertura prevista: 2º semestre 2.007)

Atención telemática:

www.munimadrid.es

Atención telefónica:

010 (desde fuera de Madrid: 91 529 82 10)

Horario de servicio:

Atención presencial en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:

Lunes a jueves: de 9:00 a 17:00 horas

Víenes: de 9:00 a 14:00 horas

Agosto: de 9:00 a 14:00 horas

Atención telemática y atención telefónica (010):

24 horas / 365 días

Coste del servicio:

El 010 no proporciona ningún ingreso al Ayuntamiento de Madrid. El ciudadano solo deberá abonar el coste establecido por su operador telefónico para una llamada local.

Carta de Servicios – Agencia Tributaria de Madrid

+madrid +m

04 Compromisos de calidad



Oficinas de atención integral al contribuyente

- 1 Las oficinas de atención integral al contribuyente dispondrán de instalaciones adecuadas al servicio que se presta en ellas** (tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort, etc.); sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional que garantice la intimidad y confidencialidad en la atención que se dispensa al contribuyente.

Periódicamente se realizarán encuestas entre los usuarios para conocer su opinión sobre las instalaciones y detectar posibles aspectos susceptibles de mejora. El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,5 puntos.



Indicadores asociados:

- 1.1. Número de instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.
- 1.2. Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones en relación con el total de encuestados.
- 1.3. Índice de valoración de los parámetros relativos a elementos tangibles de las oficinas de atención integral al contribuyente.

- 2 A través de un personal debidamente cualificado en las oficinas de atención integral al contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas.**

En la encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y el trato recibidos en relación con el total de encuestados.
- 2.2. Media de horas de formación continua al año en aspectos de carácter técnico-tributario, y/o de mejora de habilidades y aptitudes para prestar un mejor servicio de atención, recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.
- 2.3. Índice de valoración de los parámetros referentes al trato del personal de atención al público.
- 2.4. Índice de valoración del parámetro relativo a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.
- 2.5. Índice de valoración del parámetro relativo a la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas.



- 3 Una vez que se produzca la apertura de las nuevas oficinas previstas, reseñadas en el cuadro de "Datos de carácter complementario" incluido en el apartado 3, el tiempo medio de espera en todas las oficinas de atención integral al contribuyente no superará los 9 minutos. En la encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.**



Indicadores asociados:

- 3.1. Tiempo medio de espera en minutos, en las oficinas de atención integral al contribuyente.
- 3.2. Índice de valoración del parámetro relativo al tiempo de espera para ser atendido.

Carta de Servicios – Agencia Tributaria de Madrid

- 4** Para lograr una atención aún más pronta y eficaz, se recomienda la utilización del sistema de cita previa. Los contribuyentes que soliciten este servicio, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días laborables. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 5 minutos. En la encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



Indicadores asociados:

- 4.1. Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior, en relación con el total de citas previas concedidas al año.
- 4.2. Tiempo medio de espera en minutos, una vez señalada la cita, para ser atendido en las oficinas de atención integral al contribuyente.
- 4.3. Media anual de las valoraciones de los usuarios en relación con el servicio de cita previa.

- 5** En las oficinas de atención integral al contribuyente, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente.

El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos, y además el trámite solicitado deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.



Indicadores asociados:

- 5.1. Índice de valoración del parámetro relativo al tiempo empleado por el personal de atención presencial al contribuyente en facilitar la información o resolver los trámites.
- 5.2. Porcentaje de usuarios satisfechos con la realización íntegra del trámite.



Atención telemática [munimadrid.es](http://www.munimadrid.es):

- 6** Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.munimadrid.es



Indicadores asociados:

- 6.1. Incremento anual de las gestiones tributarias realizadas a través de la web.
- 6.2. Incremento anual de tipos de información tributaria (general o individual) que se puedan consultar a través de la web.

- 7** Se actualizará diariamente la información tributaria puesta a disposición de los contribuyentes en la web www.munimadrid.es.



Indicadores asociados:

- 7.1. Número de quejas o reclamaciones recibidas al año en relación con una información no actualizada en la web.
- 7.2. Tiempo transcurrido desde que se publica una información o campaña y estas se hallan disponibles en la web.



Atención telefónica 010:

(Compromisos recogidos en la Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid)

- 8** Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.



Indicadores asociados:

- 8.1. Porcentaje de llamadas atendidas en relación con las recibidas por tramo horario.
- 8.2. Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en relación con el total de encuestados.

- 9** En aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata, debido al nivel de saturación de las líneas o a la disponibilidad de los agentes, el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.



Indicadores asociados:

- 9.1. Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación, en relación con el total de intentos de llamada.

- 10** Una vez que la llamada entra en el sistema el tiempo de espera será inferior a 15 segundos, en el 70% de los casos.



Indicadores asociados:

- 10.1. Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos en relación con el total de llamadas atendidas.
- 10.2. Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en relación con el total de encuestados.

- 11** En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.



Indicadores asociados:

- 11.1. Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas en relación con el total de llamadas diferidas.

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Carta de Servicios



¿Cuáles son los beneficios de contar con una Carta de Servicios del SAT?

Esta herramienta de mejora de la calidad en los servicios permite:

- Mejorar y facilitar las relaciones con los ciudadanos.
- Definir estándares de servicio.
- Lograr el mayor impacto posible sobre los servicios que se ofrecen hacia los ciudadanos.
- Que el ciudadano pueda prever, antes de hacer uso de los servicios del SAT contemplados en la carta, los plazos, tiempos de espera y cobertura de atención.



Nuestros Compromisos de Calidad

- » Recibir los pagos con un tiempo de espera no mayor a veinticinco (25) minutos en nuestras Agencias SAT (ver la sección de ubicación y horarios).
- » Orientar a través de:
 - Chat: Atender el 100% de las consultas ingresadas, en el horario de 9 a.m. a 12 m. y de 3 p.m. a 5 p.m. (de lunes a viernes).
 - Correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe): Atender el 100% de las consultas ingresadas, al día hábil siguiente de su presentación.
 - Aló SAT: Lograr un nivel de llamadas atendidas no menor al 90%, del total de llamadas ingresadas.
- » Lograr un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.
- » Atender en línea⁽¹⁾ el registro de las declaraciones juradas y liquidaciones de Alcabala.⁽²⁾
- » Brindar consultas en línea de pagos efectuados a través de la página web del SAT.⁽³⁾
- » Brindar consultas en línea de pagos efectuados en la red de las entidades financieras: Banco Continental, Scotiabank, Banco de Crédito, Interbank y Caja Metropolitana.
- » Para el caso de expedientes no tributarios, la solicitud de documentos faltantes (Requerimiento de Admisibilidad) se realiza en línea.
- » Emitir en línea: Récord de Conductor, Gravamen de multas de tránsito y Constancia de No obligación al Pago del Impuesto de Alcabala.
- » Emitir las solicitudes de Constancias de No Adeudo (tributario) dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de recibidas.⁽²⁾
- » Resolver las solicitudes de prescripción de multas de tránsito y publicar el resultado en la página web del SAT dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su presentación.
- » Realizar la aprobación de los fraccionamientos que cumplan con los requisitos establecidos por la Administración, en el mismo día de la presentación de la solicitud, salvo los que requieran garantía.

(1) En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

(2) Se registra en línea como máximo cinco

(5) declaraciones juradas, liquidaciones de Alcabala o Constancias de No Adeudo por atención.

(3) No incluye los pagos que han sido interrumpidos por problemas de sistemas distintos a los del SAT.



de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

de 10 a 15 min.
de 10 a 15 min.

Servicios y áreas involucradas en los compromisos de la Carta

Área	Servicios
Gerencia de Servicios	<ul style="list-style-type: none">- Aló SAT- Chat- Correo electrónico: A su servicio- Recepción y registro de declaraciones juradas y liquidaciones de Alcabala- Solicitud de prescripción de Multas de Tránsito- Requerimiento de admisibilidad en línea de expedientes no tributarios
Gerencia de Finanzas	<ul style="list-style-type: none">- Recepción de pagos en Caja- Emisión en línea de Record del Conductor, Gravamen y Constancia de No obligado al Pago de Alcabala
Gerencia de Gestión de Cobranza	<ul style="list-style-type: none">- Aprobación de Fraccionamientos- Emisión de Constancia e No Adeudos
Gerencia de Informática	<ul style="list-style-type: none">- Consultas en línea de pagos efectuados a través de la WEB y de la Red bancaria
Oficina de Defensoría	<ul style="list-style-type: none">- Atención de quejas y sugerencias

MODULO 3

PROCESO DE FISCALIZACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL



Gestión del Impuesto Predial



Aviso importante

La gestión adecuada de cada una de estas etapas del proceso garantiza una alta efectividad en la recaudación del impuesto.

Proceso de Fiscalización

Objetivos:

Ampliación de la Base Tributaria



Incremento de los niveles de recaudación



Maximización del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias



Generación de conciencia tributaria



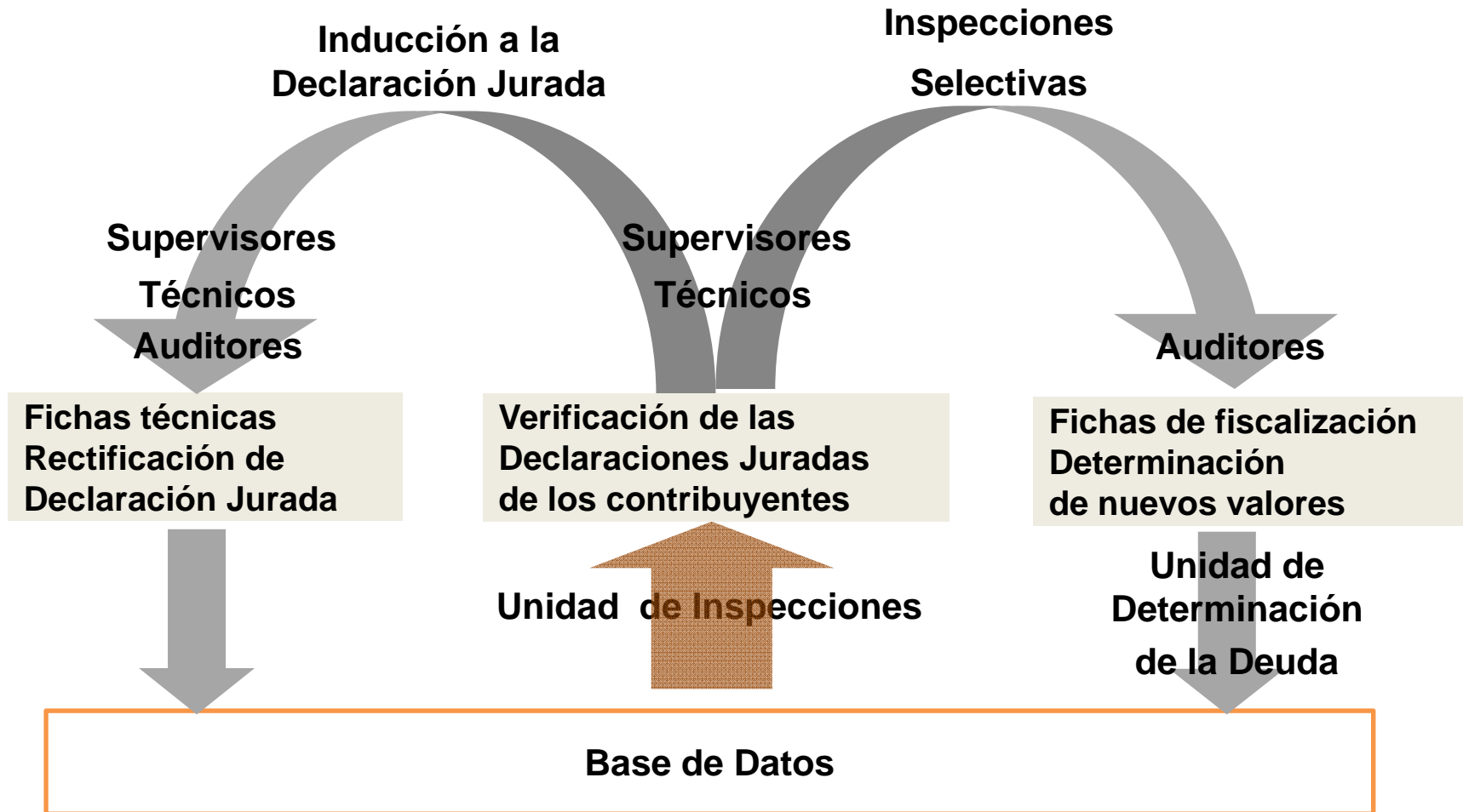
Percepción de Riesgo



Fiscalización y Pre-Fiscalización

Pre-Fiscalización

Fiscalización



El proceso de Pre-Fiscalización

Paso 1: Inducción a la declaración Jurada (*Aspectos generales*)

- ✓ Identificación precisa del universo potencial a fiscalizar - actualizar



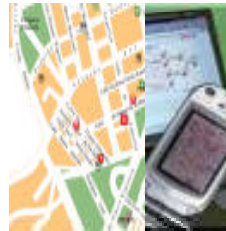
- ✓ Crecimiento de la base imponible de los predios detectados con diferencias.



- ✓ Mayor impuesto por cobrar



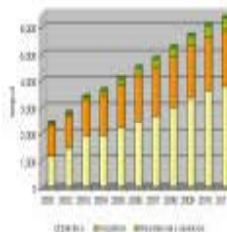
- ✓ Mayor recaudación



Manzaneo -
Verificación de datos prediales



Campaña de
Inducción - DDJJ



Re liquidación
Del impuesto



Campaña de
Cobranza

Experiencia ActualíSATe



Actualización Tributaria

- ✓ Campaña de Difusión
- ✓ Campaña de Verificación Masiva de las DDJJ
- ✓ Notificación de Cartas de Inducción
- ✓ Campaña Informativa sobre Tributación
- ✓ Asesoría a Contribuyentes para la DDJJ
- ✓ Elaboración de Fichas Técnicas para la actualización de la DDJJ



Atención masiva para la DDJJ



Difusión - Dúpticos



Difusión – Globos estáticos



Difusión - Pasacalles

El proceso de Pre-Fiscalización

Paso 2: Actividades para la generación de riesgo

Los operativos en la ciudad

- ✓ *Campañas de Educación Tributaria*
- ✓ *Campañas de Fiscalización Masiva*



El proceso de Pre-Fiscalización

Paso 3: Formación de conciencia tributaria

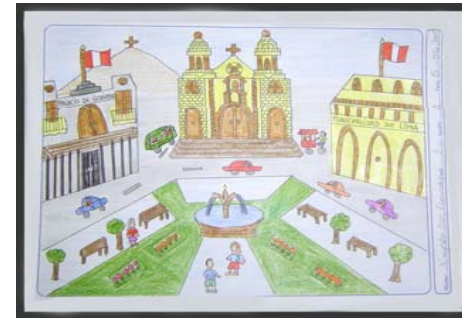
Ferias escolares

- ✓ *Brinda información básica a los estudiantes de las escuelas del distrito sobre la administración tributaria y su importancia.*



Concursos escolares

- ✓ *Concurso de dibujo y pintura.*
- ✓ *Concurso de ensayos.*
- ✓ *Concurso de danzas y talentos.*



Campañas informativas vecinales

- ✓ *Ferias en parques y plazas donde se brinda asesoría técnica y orientación a los vecinos de la zona, acompañados de espectáculos culturales.*



El proceso de Pre-Fiscalización

Paso 4: Alianza con actores privados

Grandes Tiendas Mayoristas

- ✓ Convenios de colaboración para difundir obligaciones y disposiciones.
- ✓ Colocar stand de orientación

Cadena de minoristas

- ✓ Difusión y orientación.
- ✓ Seguimiento de distribución de materiales.



Proceso de Fiscalización



Temas a tomar en cuenta antes de fiscalizar

¿A quien fiscalizar ?

- ✓ **Segmentación**
- ✓ **Selección de cartera**
- ✓ **Calidad y cantidad de recursos con que se cuenta**

¿Qué fiscalizar?

- ✓ **Análisis del tributo a fiscalizar y su potencialidad**
- ✓ **Orientar recursos donde se obtengan más resultados**

¿Como fiscalizar?

- ✓ **Tipo de intervención**
- ✓ **Oportunidad**
- ✓ **Información previa**

Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

Selección de cartera y elaboración de bases de datos

Permite realizar un análisis previo de los predios y a partir de allí tener una aproximación del universo fiscalizable. Para esto se requiere elaborar bases de datos que nos servirán de plataforma para este análisis.



Detección de cartera en campo - Manzaneo

La información general de las características de los predios según su DDJJ se traslada a campos en equipos PDA (PALM PILOT) .

En campo se toma la información directa que es visible desde el exterior de cada predio y también se carga en los equipos PDA.

Luego esta información se descarga en archivos excel a manera de **Bases de Datos Comparativas**.



Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

▪ **Detección de cartera en gabinete**

Manejando solo la Base de DDJJ y con una correcta definición de los parámetros de selección, se puede determinar nuevos universos de predios a fiscalizar.

Los parámetros a utilizar pueden ser:

- ✓ Uso Terreno sin Construir
- ✓ Uso Industria sin Obras Complementarias
- ✓ Usos varios sin construcciones
- ✓ Predios descargados sin nuevas DDJJ

En algunos casos se realiza una verificación previa de los predios seleccionados para elaborar la cartera final.

Informatización (Módulo de fiscalización)

SIAT Fiscalización Tributaria - MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Archivo Lote Asignación Seguimiento Reportes Ventana Ayuda

Detalle de Lote Predial

Filtro: Lote: 63 BARAS MARZO

Mostrar por: Todos Fecha Asignado: Desde: Hasta:

Inspector Asigna:

Administrado:

☒ Código

☐ Apellido y Nombre

☐ Razón Social

Registro de Administrados Reg: 10

Come	Nombre/Fazón Social	Código	Estado	Obras
1	GOMEZ CUYA, ADALBERTO	373142	Creado	
1	GILMAN DE, LUXKARU ELENA	36786	Unidad	
7	MINISTRO DE ESTADO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE LA MA	857543	Creado	
10	MINISTRO DE EDIFICACION Y OBRAS PUBLICAS DEL REINO UNID	857963	Creado	
6	MINISTRO DE EDIFICACION Y OBRAS PUBLICAS DEL REINO UNID	857179	Creado	
9	MINISTRO DEL MEDIO AMBIENTE DEL REINO UNIDO DE LA GFA	857548	Creado	
2	PUMAPILLO AMARO, GENARO	77769	Creado	
5	ROSAS CASTRO, VIVIANA	856932	Creado	
8	SU MAJESTAD BRITANICA DE ASUNTOS EXTERIORES Y LA MA	857547	Creado	

Registro de Predios Reg: 1

Come	Descripción del Predio	Código	Estado
1	JRI CUZCO N° 982, CERCADO DE LIMA	5178	Creado

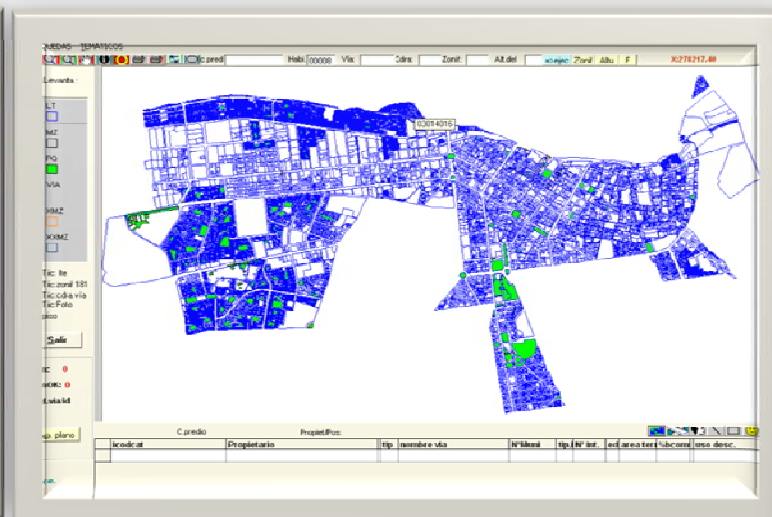
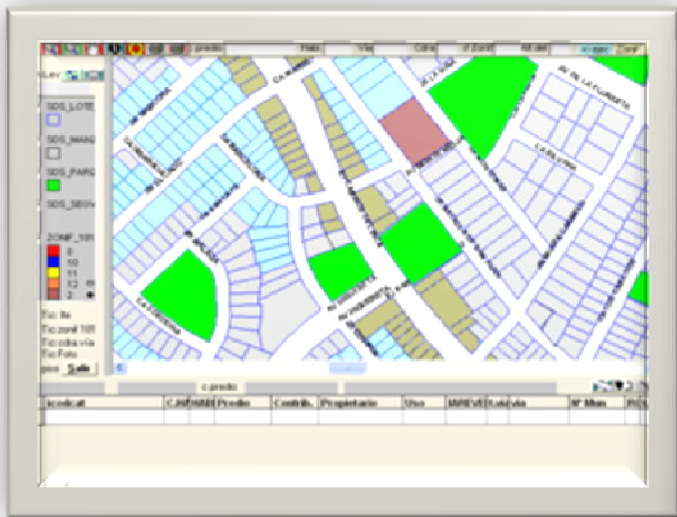
Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

Detección de cartera por cruce de bases de datos

Se compara la siguiente información:

- ✓ Catastro
- ✓ De la Administración Tributaria
- ✓ De la Gerencia de Desarrollo Urbano, identificando omisos y subvaluadores.



Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

Las bases de datos predial para que sean útiles deben cumplir con ciertos requisitos mínimos que detallamos a continuación.

Consistente	→	Duplicidad de registros (DJ) – Control de ingreso de
Estructurada	→	Múltiples campos de información
Codificada	→	Un código para cada contribuyente Un código por predio
Sistematizada	→	Elementos: ej. Vías, usos, condiciones, etc.
Estandarizada	→	Intercambio de información

Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

Principales bases de datos externas



Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

Levantamiento de campo y gabinete (Herramientas)

Los Telémetros Digitales Láser tiene las siguientes ventajas:

- Mediciones precisas, rápidas y fiables.
- (50 % de reducción de tiempo)
- Fácil de manejar.
- Permite medir zonas inaccesibles.
- Precisión : +/- 1.5 mm. (Error)
- Rango : 0.2 - 150 metros.
- Equipo mínimo de inspección: 02 personas



Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

Levantamiento de campo y gabinete (Herramientas)

Las Cámaras Fotográficas permiten la categorización y la elaboración de un Registro Fotográfico. Las características de los predios y las obras complementarias son registradas fotográficamente con equipos digitales. Las ventajas son:

- ✓ Mejor almacenamiento de la información.
- ✓ Apoyo visual en caso de reclamos.
- ✓ Sirve de sustento del trabajo realizado.
- ✓ Permite hacer un seguimiento de las ampliaciones en los predios.



Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

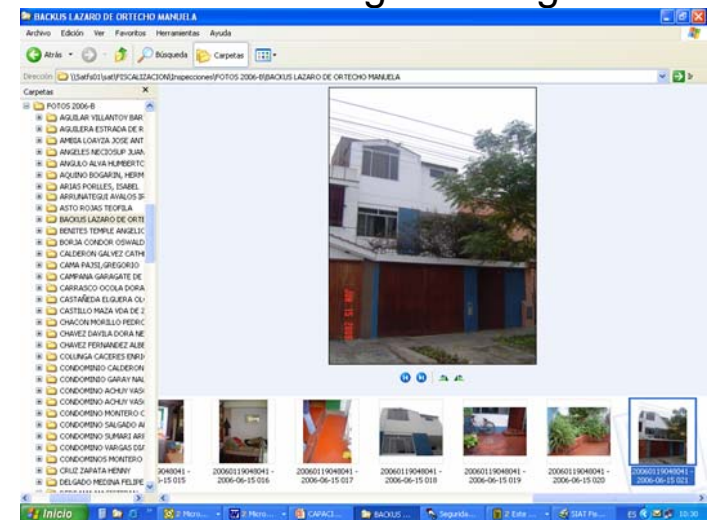
Levantamiento de campo y gabinete (Herramientas)

Las imágenes digitales de los predios son codificadas catastralmente y con la fecha de inspección, archivadas y anexadas a la Base de Datos.

Esto constituye una prueba sustentatoria ante posibles reclamos y representa una base inicial de verificación para futuras fiscalizaciones.

Asimismo sirve para analizar entre todos, los casos con cierto nivel de complejidad encontrados en los predios.

Archivo fotográfico digital



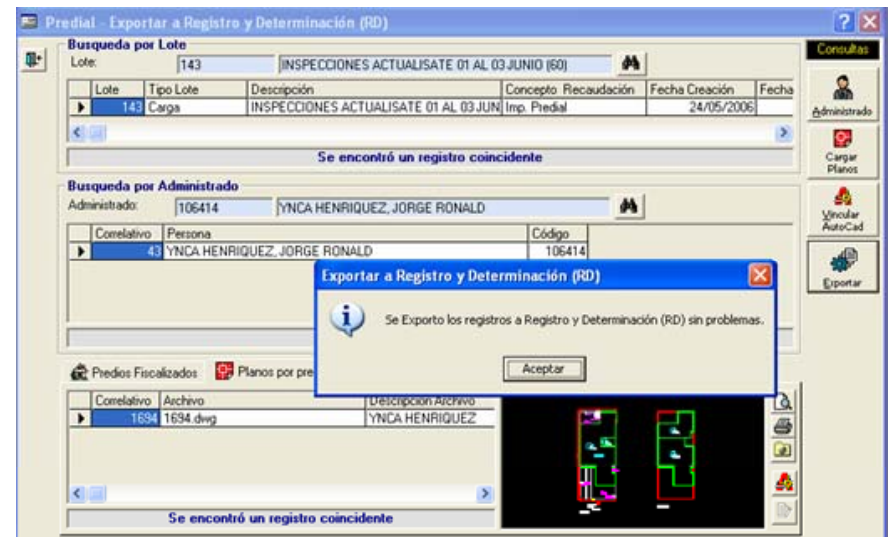
Proceso de Fiscalización

Aspectos Operativos

Levantamiento de campo y gabinete (Informatización)

El Módulo Integral de Fiscalización

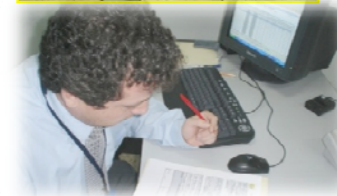
- ✓ Generación de Cartera.
- ✓ Programación, asignación y control de Inspecciones.
- ✓ Emisión de requerimientos.
- ✓ Registro de información gráfica y alfanumérica.
- ✓ Determinación Automática.
- ✓ Reportes.



Proceso de Fiscalización

Procedimiento de la Fiscalización

- 1 Notificación del Requerimiento
- 2 Inspección
- 3 Presentación de resultados al contribuyente
- 4 Determinación de la deuda
- 5 Emisión y notificación de valores



Proceso de Fiscalización

1 Notificación del Requerimiento

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

REQUERIMIENTO N.º «REQUERIMIENTO_N»

«FECHA_DE_EMISION»

Datos Generales del Contribuyente

Señor(es): «CONTRIBUYENTE»
Domicilio: «DOMICILIO_FISCAL»
Distrito: «DISTRITO»
Presente.-

Datos referidos a la Inspección

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitar se sirva brindar las facilidades necesarias para que personal encargado de esta Administración realice una visita de inspección «FECHA_DE_INSPECCION» entre las «HORA_DE_INSPECCION» hrs, el (de los) predio(s) ubicado(s) en:

«UBICACIÓN_DEL_PREDIO_1»
«UBICACIÓN_DEL_PREDIO_2»
«UBICACIÓN_DEL_PREDIO_3»
«UBICACIÓN_DEL_PREDIO_4»

Relación de predios a inspeccionar

Ello a fin de verificar la información contenida en su Declaración Jurada de Impuesto Predial. Cabe indicar que para la realización de este acto, el SAT delegará autoridad en personal de la División de Inspecciones de la Gerencia de Fiscalización, quienes estarán debidamente identificados con el fotocheck de la Institución y asimismo, ejecutarán las labores que a continuación se detallan:

- Toma de medidas de los perímetros del terreno, construcciones y obras complementarias
- Verificación de usos y categorías constructivas del predio
- Toma de fotografías a características constructivas del predio
- Recepción de Documentos solicitados

Detalle de las actividades a realizar

Asimismo, le informamos que en caso usted no pueda estar presente, podrá nombrar un Representante que acompañe y verifique el proceso de inspección.

Finalmente, de tener cualquier duda o consulta puede comunicarse con nosotros al teléfono 315-2430 anexo 2205 indicando el número del presente requerimiento.

Agradeciendo de antemano su gentil colaboración, quedo de usted.

Firmas



OMAR COVEÑAS FLORES
GERENTE (E) FISCALIZACIÓN
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Requerimiento
de
Documentación

Nuestro personal estará facultado de requerir la presentación en fotocopia, de la siguiente documentación:

Documentos que acrediten la propiedad respecto del predio y documentación del (os) propietario (s):

- ✓ Título de Propiedad, declaratoria de herederos u otro documento que acredite la propiedad.
- ✓ Documento de Identidad o Ficha RUC del propietario, partida de defunción o certificado de supervivencia.
- ✓ Registro de Propiedad.

Documentos que acrediten las fechas de subdivisión, independización, acumulación o modificación del predio:

- ✓ Licencia de construcción
- ✓ Documentos de Identificación
- ✓ Documentos de Acumulación
- ✓ Conformidad de Obra
- ✓ Declaratoria de Fábrica
- ✓ Certificado de Numeración
- ✓ Planos de distribución de planta y cuadro de áreas.

En caso realizar alguna actividad comercial en el predio:

- ✓ Autorización Municipal de Funcionamiento
- ✓ Ficha RUC del contribuyente.

IMPORTANTE:

Los documentos requeridos y no presentados o exhibidos en la etapa de fiscalización no serán admitidos como medios probatorios en un eventual reclamo por parte del contribuyente, de conformidad con el artículo 141 de Código Tributario.

Base Legal

Este pedido se realiza en uso de las facultades discrecionales de fiscalización que posee el Servicio de Administración Tributaria – SAT y que se encuentran reguladas en el artículo 82º del TUO del código tributario, aprobado por D.S. Nº 135-89-EF y modificatorias.

Proceso de Fiscalización

1 Notificación del Requerimiento

La Ley N.º 27444 ha conferido al requerimiento la categoría de Acto Administrativo, pero no es un acto reclamable.

Requisitos:

- Competencia
- Objeto o contenido: lícito, preciso, física y jurídicamente posible.
- Finalidad Pública
- Motivación (justificación objetiva)
- Claridad y precisión en lo referido a la información requerida y plazos
- Firma del funcionario competente
- Firma del Contribuyente o Representante legal, o constancia de la negativa de su firma o de la recepción del requerimiento.
- Consignación de fecha de inicio y cierre
- Razonabilidad en el otorgamiento de plazos para entregar la información solicitada.
- Debe hacerse por escrito.

Proceso de Fiscalización

2 Inspección

Art. 141º CPC

“Las actuaciones judiciales se practican puntualmente en el día y hora hábiles señalados”.

Art. 147º CPC

“Entre la notificación para una actuación procesal y su realización, deben transcurrir por lo menos 3 días hábiles, salvo disposición legal distinta.”

Proceso de Fiscalización

2 Inspección

Generación de documentos

Acta de Inspección Predial:

- ✓ Acta de inicio de Inspección
- ✓ Acta de término de inspección
- ✓ Citación (revisión)

Acta de Inspección no Realizada.

Acta de Acuerdo

Solicitud de prórroga del plazo

“La ampliación del plazo para la presentación del documento es una facultad discrecional de la ATL, quien decidirá si corresponde o no otorgarla”



Proceso de Fiscalización

2 Inspección

Acta de inspección predial



MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA
GERENCIA DE RENTAS
SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA

ACTA DE INSPECCIÓN PREDIAL

INICIO DE INSPECCIÓN

Ubicación del Predio: Cod. de Contribuyente:
Contribuyente:
Nos constituimos en el predio mencionado en la referencia siendo las horas, a los días del mes de del año, de acuerdo con las funciones que otorga a Gerencia de Rentas, amparado en los Art. 61º, 62º y siguientes del TUO del Código Tributario aprobado mediante D. S. N.º 135-99-EF y modificatorias, para iniciar el proceso de inspección y proceder a realizar la toma de medidas del perímetro del terreno, construcciones y otras instalaciones, tomas fotográficas de las características del predio y recepción de documentación probatoria, entendiéndose la diligencia, en esta etapa del proceso, por parte del administrado con el Sr(a)..... identificado con DNI/Otro N.º en calidad de se deja constancia del inicio de las actividades descritas en el párrafo precedente.

Por la Municipalidad de La Victoria.

NOMBRE:
DNI:

NOMBRE:
DNI:

NOMBRE:
DNI:

Por el Administrado

Observaciones:

NOMBRE:
DNI/RUC/Otro:

TÉRMINO DE INSPECCIÓN

Se culminó con la Inspección a las horas del día de recibiendo el personal de la Municipalidad de La Victoria, en copias, la siguiente documentación.

- ☐ Título de propiedad
- ☐ Registro de propiedad
- ☐ Declaratoria de herederos
- ☐ Documento de identidad
- ☐ Ficha RUC
- ☐ Partida de defunción
- ☐ Certificado de Supervivencia

- ☐ Licencia de Construcción
- ☐ Conformidad de Obra
- ☐ Declaratoria de Fabrica
- ☐ Certificado de Numeración
- ☐ Planos de Distribución y cuadro de Áreas
- ☐ Autorización Municipal de Funcionamiento
- ☐ Otros documentos (detallar):

El Administrado tendrá a partir del día hábil siguiente a la fecha de inspección, un plazo máximo de tres (03) días hábiles para presentar la documentación no entregada durante la inspección en las oficinas de la Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria, ubicadas en Parque Unión Panamericana S/N Balconcillo - La Victoria. En caso de requerirse ampliación a dicho plazo ésta deberá ser solicitada al teléfono 472-0330 anexo 203.

CITACIÓN: El Administrado o Representante debidamente acreditado deberá acercarse el día de del a Hrs. para tomar conocimiento del resultado del Proceso de Inspección, de no hacerlo, se dará por concluido y los resultados serán remitidos a las áreas competentes para la Determinación de la Deuda correspondiente, de ser el caso.

Proceso de Fiscalización

2 Inspección

**Acta de inspección
no realizada**



ACTA DE INSPECCION NO REALIZADA

Siendo las horas del día del año 2010, los señores:

- identificado(a) con DNIN°
- identificado(a) con DNIN°

En representación de la MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA - **Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria**, el personal Técnico debidamente acreditado, se apersonó al predio ubicado en de propiedad del administrado a efectos de iniciar la inspección al predio para la correcta determinación del Impuesto Predial.

Sin embargo, no obstante haber sido debida y oportunamente notificado el día, con Requerimiento N° se impidió la inspección al predio del citado personal, no pudiendo llevarse adelante el proceso de fiscalización respectivo.

Se deja constancia que el impedimento a la realización de la inspección tributaria es una infracción tipificada en el numeral 16 del artículo 177 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 135-99-EF y modificatorias, que establece que constituye infracción tributaria "IMPEDIR QUE FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA EFECTUEN INSPECCIONES".

PERSONAL MLV

Nombre:

DNI:

PERSONAL MLV

Nombre:

DNI:

ADMINISTRADO/REPRESENTANTE/TERCERO

Nombre:

DNI:

Relación con el Administrado

Referencias del predio:

Pared	:	
Puerta	:	
N° de pisos	:	
Suministro Eléctrico	:	
Observaciones	:	

☐ Se Negó a Identificarse

☐ Se negó a firmar

☐ Se Dejo Bajo Puerta

Proceso de Fiscalización

2 Inspección

Acta de acuerdo



ACTA DE ACUERDO 1

En Oficina

Siendo las horas del día de del año 2010, se apersonó a nuestras instalaciones de la División de Inspecciones, ubicadas en PARQUE UNIÓN PANAMERICANA S/N Urb. Balconcillo - La Victoria, el Sr(a) Identificado con D.N.I. N° y debidamente acreditado como Propietario / Representante legal del contribuyente con código N° a fin de solicitar y coordinar respecto del predio ubicado en La Victoria

Siendo atendido por el Sr. (Sra.) en su calidad de personal de La Municipalidad de La Victoria, con DNI N° , llegando a los siguientes acuerdos:

Administrado o Representante
Nombre:
D.N.I.
Teléfono

Personal de la Municipalidad de La Victoria
Nombre:
D.N.I.

Proceso de Fiscalización

3 Presentación de resultados al contribuyente

Generación de documentos

En esta etapa los inspectores elaboran, previamente a la presentación:

- Planos
- Ficha Catastral

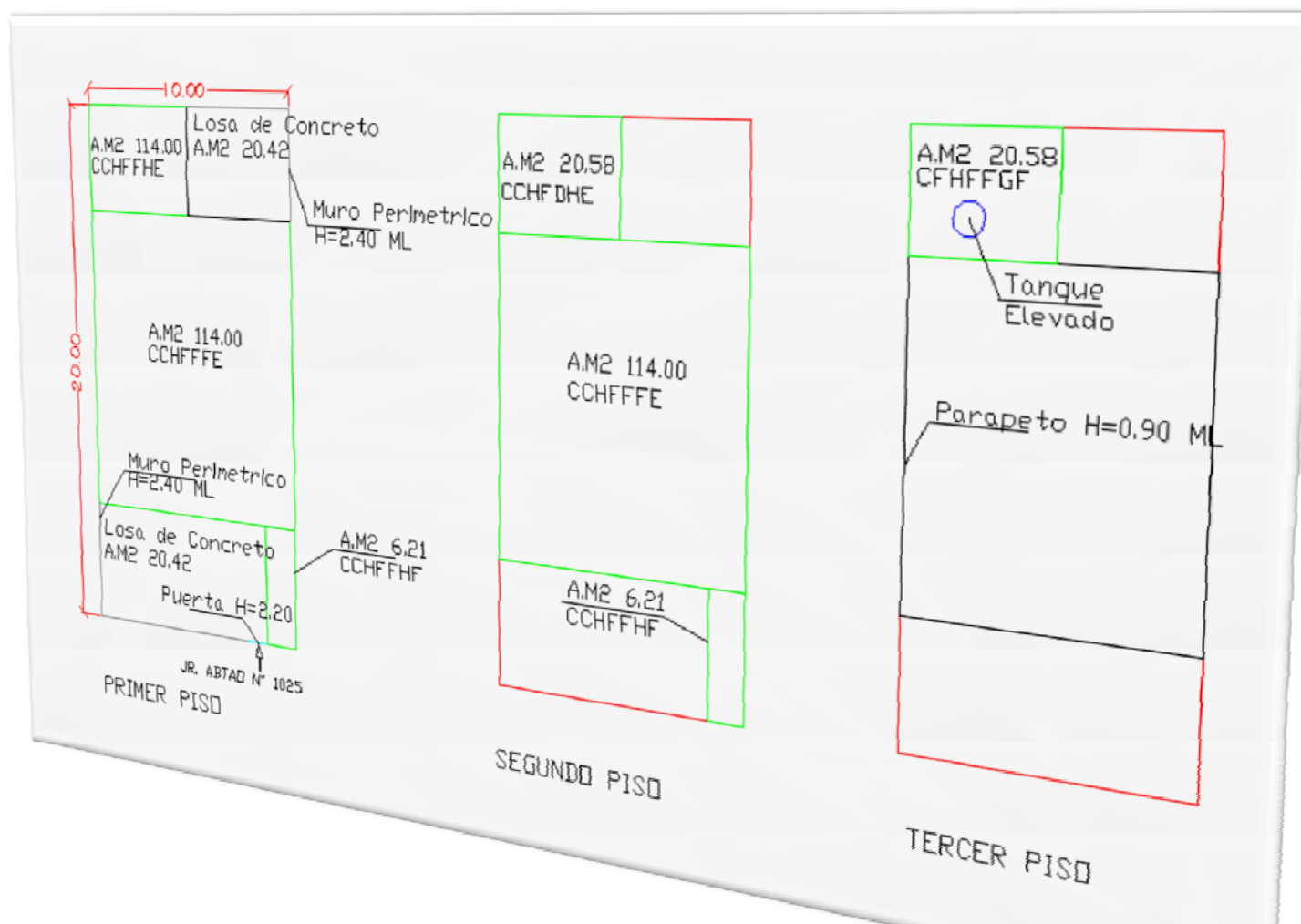
Una vez presentados estos al contribuyente y dado que es necesario dejar constancia de la presencia y conocimiento del contribuyente en cada etapa del proceso, debemos procurar que el contribuyente firme las ficha de fiscalización, ara así demostrar su conformidad con lo datos levantados.



Proceso de Fiscalización

3 Presentación de resultados al contribuyente

Plano de levantamiento de información de campo



Proceso de Fiscalización

3

Ficha de fiscalización

FICHA DE VERIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA

Art. 62° del Código Tributario

FICHA

N° 000001- FT

FECHA

Municipalidad de La Victoria

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO

(NO LLENAR EN CASO DE CONDOMINIO)

CÓDIGO DE CONTRIBUYENTE

TIPO DOC. I° DOC. IDENTIDAD

APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL DEL PROPIETARIO

II.- DOMICILIO FISCAL DEL PROPIETARIO

CÓDIGO POSTAL	DISTRITO	CÓDIGO URBANO	CONJUNTO URBANO				
CÓDIGO VÍA	VÍA (Av., CALLE, JIRÓN, PASAJE, ETC.)	I° MUNICIPAL	DEPARTAM. INTERIOR	MZ.	LOTE	TELÉFONO	
		1	2				

III.- UBICACIÓN DEL PREDIO

CÓDIGO PREDIAL	CONJUNTO URBANO					MZ.	LOTE	TELÉFONO
CÓDIGO URBANO								
CÓDIGO VÍA	VÍA (Av., CALLE, JIRÓN, PASAJE, ETC.)	I° MUNI.	R	G	BLOCK, COR TORRE	INT. DEP.		

IV.- DESCRIPCIÓN DEL PREDIO

ESTADO DE LA CONST.	TIPO	USO DEL PREDIO	CONDICIÓN DE PROP.	ÁREA DE TERREJO DECLARADA	ÁREA DE TERREJO VERIFICADA	% DE ÁREA COMÚN	ÁREA DE TERREJO PROPIA
()	()	OTROS (ESPECIFIQUE)	()				
FECHA DE ADQUISIC.	FECHA DE AFECTACIÓN	I° RECIBO LUZ	I° RECIBO AGUA	LONG. DE FACHADA	I° DE HABIT	ZONA P J	UBIC. P J

V.- CONSTRUCCIONES

(LLENAR UNA LÍNEA POR CADA : Piso, Sótano, Mezanine y por etapa constructiva)

N° DE ANEXO O ANEXOS	FECHA CONSTRUCCIÓN	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍAS				ÁREA CONSTRUIDA (m ²)	
			ESTRUCTURA			ACABADOS		
			MUROS Y COLUMNAS	TECHOS	PISOS	PUERTAS Y VENTANAS	REVESTIMIENTOS	BÁÑOS
MES	AÑO	()	()	()				

[illegible]

Proceso de Fiscalización

4 Determinación de la deuda

Todos los documentos generados previamente (requerimiento, actas, planos fichas registrales, ficha de fiscalización debidamente firmada) se procede a armar el **expediente** que permitirá determinar la deuda por Impuesto Predial y Arbitrios, según corresponda.




Proceso de Fiscalización

4 Determinación de la deuda

**Resolución de
Determinación**





Gerencia de Rentas
Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria

RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN N° 000286 - 2010 PREDIAL - SGFT/GR/MDLV

Identificación del Contribuyente
 Nombres y/o Razón Social : ARAJIR S.A.C
 Código del Contribuyente : 0913344
 Domicilio Fiscal :
 Distrito : LA VICTORIA
 Dirección : AV. BAUZATE Y MEZA N° 850 Dpto. 205 Mz. Lt.
 Referencia :

Página 1 de 2

0 - 15 Uti	= 0.30 %
15 - 60 Uti	= 0.60 %
Mayor a 60 Uti	= 1.00 %

Uti 2004	- 3,200
Uti 2005	- 3,300
Uti 2006	- 3,400
Uti 2007	- 3,450
Uti 2008	- 3,500
Uti 2009	- 3,550
Uti 2010	- 3,600

Motivo determinante del reparo u observación: Declarar menos monto de autoavalo en relación al Impuesto Predial Fiscalizado (Según Art. 61° en inc. 6 del Art. 77° del T.U.O.) del Código Tributario).


Que habiéndose concluido el proceso de Fiscalización Tributaria, hemos encontrado diferencias en las áreas y características de construcción de su(s) predio(s) que obran en nuestros archivos; en razón a ello, sírvase hacer efectivo el pago de la presente Resolución de Determinación dentro del plazo de (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente, bajo apercibimiento de iniciarle proceso de cobranza coactiva u según lo contemplado en el artículo 31° del D.S. 018-2008-JUS, a través del Ejecutor Coactivo, se asegure el pago de la deuda mediante la Inscripción registral de sus predios, retención de cuenta bancarias y otros embargos que resulten necesarios.

Periodo	Base Imponible Declarada	Base Imponible Fiscalizada	Impuesto Predial Declarado	Impuesto Predial Fiscalizada	Diferencia por Pagar	Interés Moratorio	Sub - Total
2006-01	333,277.89	1,190,302.49	578.20	2,720.76	2,142.56	1,547.35	3,689.91
2006-02	333,277.89	1,190,302.49	578.20	2,720.76	2,142.56	1,547.35	3,689.91
2006-03	333,277.89	1,190,302.49	578.20	2,720.76	2,142.56	1,448.80	3,591.36
2006-04	333,277.89	1,190,302.49	578.20	2,720.76	2,142.56	1,351.31	3,493.87
Sub - Total SI/							14,465.05
2007-01	363,718.16	1,222,701.08	650.55	2,798.00	2,147.45	1,257.77	3,405.22
2007-02	363,718.16	1,222,701.08	650.55	2,798.00	2,147.45	1,158.98	3,306.43
2007-03	363,718.16	1,222,701.08	650.55	2,798.00	2,147.45	1,060.20	3,207.65
2007-04	363,718.16	1,222,701.08	650.55	2,798.00	2,147.45	962.49	3,109.94
Sub - Total SI/							13,029.24
2008-01	382,436.18	1,250,552.98	693.59	2,863.88	2,170.29	873.97	3,044.26
2008-02	382,436.18	1,250,552.98	693.59	2,863.88	2,170.29	799.09	2,969.38
2008-03	382,436.18	1,250,552.98	693.59	2,863.88	2,170.29	788.89	2,959.18
2008-04	382,436.18	1,250,552.98	693.59	2,863.88	2,170.29	757.86	2,928.15
Sub - Total SI/							11,900.97
2009-01	397,499.23	1,311,312.76	727.50	3,012.03	2,284.53	504.19	2,788.72
2009-02	397,499.23	1,311,312.76	727.50	3,012.03	2,284.53	400.25	2,684.78
2009-03	397,499.23	1,311,312.76	727.50	3,012.03	2,284.53	292.87	2,577.40

BASE LEGAL :
 Art. 60°, 61°, 76° y Art. 77° 108° Inc 3) de T.U.O del Código Tributario aprobado por D.S. 135-99 EF y modificatorias.
 Arts. 9° y 10° del T.U.O de la Ley de Tributación Municipal aprobada por D.S. N° 156-2004-EF.

Deuda actualizada hasta : 01/05/2010

Nota: La deuda tributaria estará sujeta a la Tasa de Interés Moratorio diaria de 1.2%/30, hasta la fecha de su cancelación - Art. 33 Código Tributario Ord. 080-09/MLV Publicada el 28/05/2009



MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA
Arq. RAQUEL LA CRUZ HUERTA
 SUB GERENTE DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA

Proceso de Fiscalización

5 Emisión y notificación de valores

El artículo 75º del Código Tributario establece que:

- ✓ La Administración Tributaria se encuentra obligada a emitir, una vez finalizado el proceso de fiscalización, la correspondiente Resolución de Determinación y Resolución de Multa.
- ✓ Cabe la posibilidad que la Administración Tributaria comunique (facultativo) a los contribuyentes las conclusiones del proceso de fiscalización, antes de emitir la RD, según la complejidad del caso. No constituye la finalización del proceso de fiscalización.

Proceso de Fiscalización

5 Emisión y notificación de valores

El artículo 76º del Código Tributario establece que:

“La Resolución de Determinación es el acto por el cual la Administración Tributaria pone en conocimiento del deudor tributario el resultado de su labor destinada a controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y establece la existencia del crédito o de la deuda tributaria.”



La notificación de la Resolución de Determinación es el acto más importante del proceso de fiscalización, es la forma con la que la AT pone fin al proceso de fiscalización y da inicio al cómputo de plazos para que el contribuyente, de así considerarlo, interponga los recursos impugnatorios que considere necesarios.

Proceso de Fiscalización

5 Emisión y notificación de valores

El artículo 77º del Código Tributario establece que:

Establece los requisitos que deben tener las RD y las RM , señalando que es posible la emisión conjunta de ambas, siempre y cuando se trate del mismo deudor tributario, tributo y período, siendo posible en este caso su impugnación de manera conjunta.

Casuística

¿Puede aplicarse la determinación sobre base presunta en caso del impuesto predial?

RTF N° 5174-11-2011 (30/03/2011)

El Impuesto Predial no puede determinarse sobre base presunta.

¿Se puede utilizar los resultados de una fiscalización a períodos anteriores de la misma?

RTF N° 7044-9-2011 (27/04/2011)

Los resultados de una fiscalización no deben ser utilizados para determinar las condiciones que poseía el predio con fecha anterior a la realización de la fiscalización.

¿Se puede realizar una doble fiscalización?

La realización de una segunda fiscalización respecto del mismo tributo y período implica examinar situaciones distintas a las fiscalizadas anteriormente, pues lo contrario significaría infringir el principio de seguridad jurídica.”

RTF N.º 6687-2-2004.

¿Se pueden considerar las obra concluidas en el año para el cálculo del impuesto?

Las obras terminadas en un predio en el transcurso de un ejercicio, sólo pueden ser consideradas para efectos de la determinación de la base imponible a partir del ejercicio siguiente
0614-2-02 (31/01/2002)

VIDEO SOBRE FISCALIZACIÓN MEF - GIZ

MODULO 4

PROCESO DE COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL



Objetivos

- Anticiparse al incumplimiento de los pagos.
- Mejorar la relación con el contribuyente y su motivación a pagar.
- Reducir los índices de morosidad y por ende incrementar los índices de cumplimiento en el pago de sus tributos.
- Proporcionar a las Municipalidades de recursos financieros para el desarrollo de sus funciones.



Proceso de Cobranza

Registro



Se almacena información del contribuyente y sus bienes afectos al impuesto.

Generación



A partir de la información almacenada se calcula la deuda.

Pago



Voluntario

Inducido

Preventiva

Coactivo

Pago voluntario

- Se busca otorgar todas las facilidades que fueran posibles a los contribuyentes para que efectúen sus pagos de manera oportuna.
- Se busca motivar a los ciudadanos para que efectúen el pago de sus tributos.
- Se busca colaborar con el ciudadano para el pago de sus deudas.



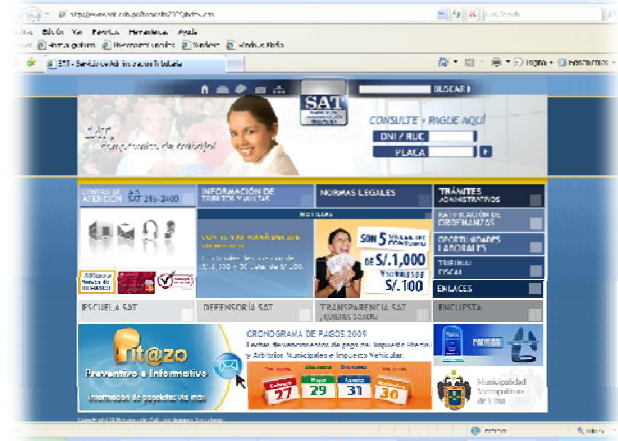
Pago voluntario

Canales de pago

Los canales de pago son el conjunto de medios, procedimientos o relaciones mediante los cuales se realiza un pago. A medida que la tecnología ha evolucionado se han desarrollado canales alternativos a la presencia física de ambas partes de una transacción.



PAGAR CON TARJETA



Pago voluntario

Medios de pago

Los medios de pago son todos los activos con los que se podría cancelar una deuda.



Las personas naturales y jurídicas ahora pueden solicitar la cancelación de sus deudas tributarias y no tributarias, mediante la entrega de bienes muebles, inmuebles, valores o la prestación de servicios profesionales u oficios.

Cancele sus deudas tributarias y no tributarias con bienes y/o servicios

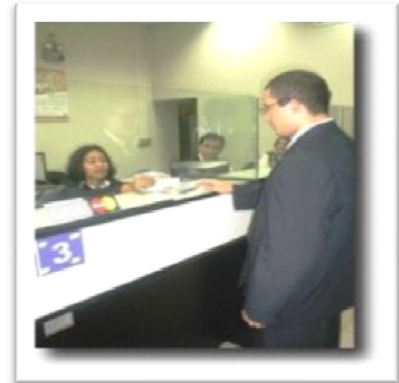
Para acceder a esta forma de pago, deben suscribir la solicitud respectiva en las oficinas del SAT del Centro Cívico de Lima.

Ata-SAT 332-8000 / L-V de 8 am a 8 pm / S y D de 8 am a 2 pm
E-mail: asesoriamiento@sat.gob.pe www.sat.gob.pe

An illustration showing various assets and services being used for payment. It includes a wrench, a car, a house, a person holding a large red plus sign, a person holding a large blue minus sign, and a person holding a large green dollar sign. The background shows a cityscape with a bridge and buildings.

Pago voluntario

- Presencial { Agencia Municipal
Bancos, agentes
Entidades recaudadoras
- Virtual
- Telefónico



Pago voluntario

Lugares de pago

Agencias Municipales



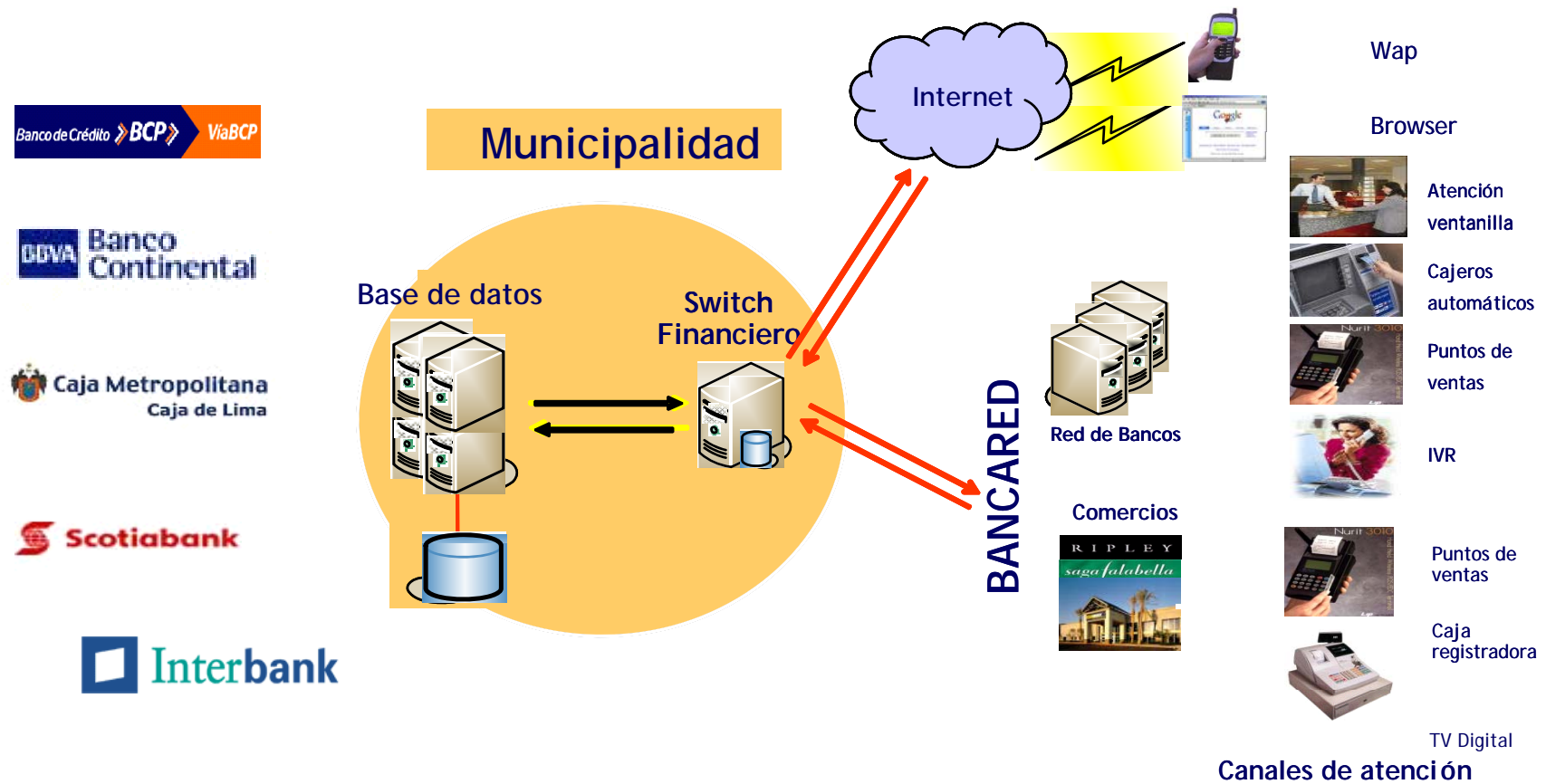
Entidades Financieras



En las agencias municipales debería poder pagarse en efectivo, cheque y tarjetas de crédito o débito.

Pago voluntario

Interconexión en línea con Bancos



Pago voluntario

Pago mediante bienes y servicios



- A través de esta modalidad, se puede pagar las deudas tributarias y no tributarias entregando a la Municipalidad, como forma de pago, Bienes y/o Servicios que esta necesite para el desarrollo de sus funciones.



- Pueden entregarse en pago bienes muebles e inmuebles, así como vehículos, prendas, asesoría, materiales de oficina, de construcción, servicios y repuestos informáticos y otros productos.



- Para el acogimiento a esta forma de pago, se sugiere regular el procedimiento de pago señalando los actos que deben desarrollar los órganos administrativos intervinientes.



- Para simplificar el procedimiento se puede establecer el uso del internet para consultas.

Cobranza preventiva

Existen razones por las cuales los contribuyentes no pagan, como por ejemplo: (i) se olvidaron o (ii) no le dieron importancia, pues no fueron recordados del mismo en el momento correcto. Ante esto es necesario establecer una política de **cobranza preventiva** a fin de_:

- ✓ Minimizar los retrasos y maximiza la cultura tributaria,
- ✓ Disminuir los costos de dar inicio a un proceso de cobranza (emisión de valores, notificación, cobranza coactiva, etc.)



Según las estadísticas internacionales, generalmente los deudores tienen más de un acreedor (cobrador) y aquél al que pagan primero es quien se anticipa y cobra con mayor eficiencia.

Cobranza preventiva

Acciones de recordación

- a) Cartas
- b) Volantes
- c) Por medios virtuales
- d) Llamadas telefónicas



Promoción en la Campaña Masiva Anual - Difusión



Cobranza preventiva

a) Cartas

Ahora el SAT tanquea su vehículo

Para ganar sólo pagaré hasta el **29 de mayo** la 2da. cuota del **IMPUESTO VEHICULAR**
Son 100 vales de combustible!!



Surtos sujetos a bases: 4 de Junio / Lugar: Jr. Camaná 370 / Hora: 11:00 a.m.

CODIGO: 102954
REPRESENTACIONES OXISOMA SANTA MARIA S.A.C.
ASOC LOS ANGELES N° D/LT AL LA MOUNA
LA MOUNA



CONTACTOS EN AGENCIA PRINCIPAL :

- CORREO ELECTRÓNICO : mspocan@sat.gob.pe
- TELÉFONO : 315-3430 anexos 1210-1200
- LUGAR : J. Camaná 370, 2do. Piso - Cercado de Lima

MENSAJE AL CONTRIBUYENTE PUNTUAL

 **Nuestro particular agradecimiento por su ejemplar conducta tributaria.**
Realizando sus pagos hasta el **29 DE MAYO** participará automáticamente en el sorteo de los 100 vales de combustible. Asimismo, recuerda que si más cuotas pagadas tendrá más posibilidades de ganar.

ESTADO DE CUENTA
Actualizado al 13/05/2015

Plazo - Meses - Pagados - Pendientes		Pagado		Paga	Paga	Porfina. Total	Estado
Concepto	Exigible	Recebo	Boleta	Boleta	Boleta		
Imp. Vehicular-Luz	12/05 - 5	124.10		0000001309900		0000000000	Completada
Imp. Vehicular-Luz	12/05 - 5	124.10	3.99	1150796.4		33/10/2010	pendiente
Imp. Vehicular-Luz	12/05 - 5	124.10	3.99	1261281.4		30/10/2010	pendiente
Imp. Vehicular-Luz	12/05 - 5	124.10	3.99	1268344.5		30/11/2010	pendiente
Total:	Tercera Et. IVA, IGV						

Código: 262-GRI-01740002 Cargo: MP 233-886-02710817

LUGARES DE PAGO AUTORIZADOS

AGENCIAS BANCARIAS

Banco de Crédito y Ahorro BCP
Banco Scotiabank y Cajamar Super
Banco Continental y Agrícola Gajardo
Banco Interbank y Agrícola Interbank Directo
La Caja Hipotecaria de Lima

OFICINAS DESCENTRALIZADAS

Lima: Jr. Camaná N° 370
San Diego: Av. Carlos R. Jaquín N° 371
Mollese: Av. Ricardo Palma N° 26-A
San Juan de Miraflores: Av. Las Velas N° 634-A
Santiago: C.C. Incahuasi Plaza, Av. FT331 C-1-E
Lima: Av. Coronel M. 470

TARJETAS DE CRÉDITO

Visa / Visa Electron
Mastercard
Chile - Caja Valdivia
PERU
METRO

INTERNET

Página web:
www.sat.gob.pe
www.alcog.pe
www.bancabcp.com.pe
www.interbank.com.pe
www.lacajahipotecaria.com.pe

Hasta la fecha de recepción, usted cumplirá con todas sus obligaciones, le agradeceremos dejar en efecto este documento. El presente documento es de carácter informativo, NO ES IMPONIBLE.

Las empresas crediticias no otorgan más crédito tributario, a un contribuyente autorizado por La Oficina S.A. Los datos estadísticos regionales de comercio e industria del territorio de explotación del Banco de Crédito del Perú, Banco Interamericano de Fomento, Banco Continental, Scotiabank Perú, Caja Hipotecaria de Ahorro y Crédito de Lima y el Servicio de Administración Tributaria.

SAT, compromiso de trabajo!

Cobranza preventiva

b) Volantes

[illegible]

**Este 28 de febrero
vence el plazo del
Impuesto Vehicular 2007**



**Pagando puntualmente participe del sorteo de
un fabuloso auto
Nissan 0 Km. (*)**

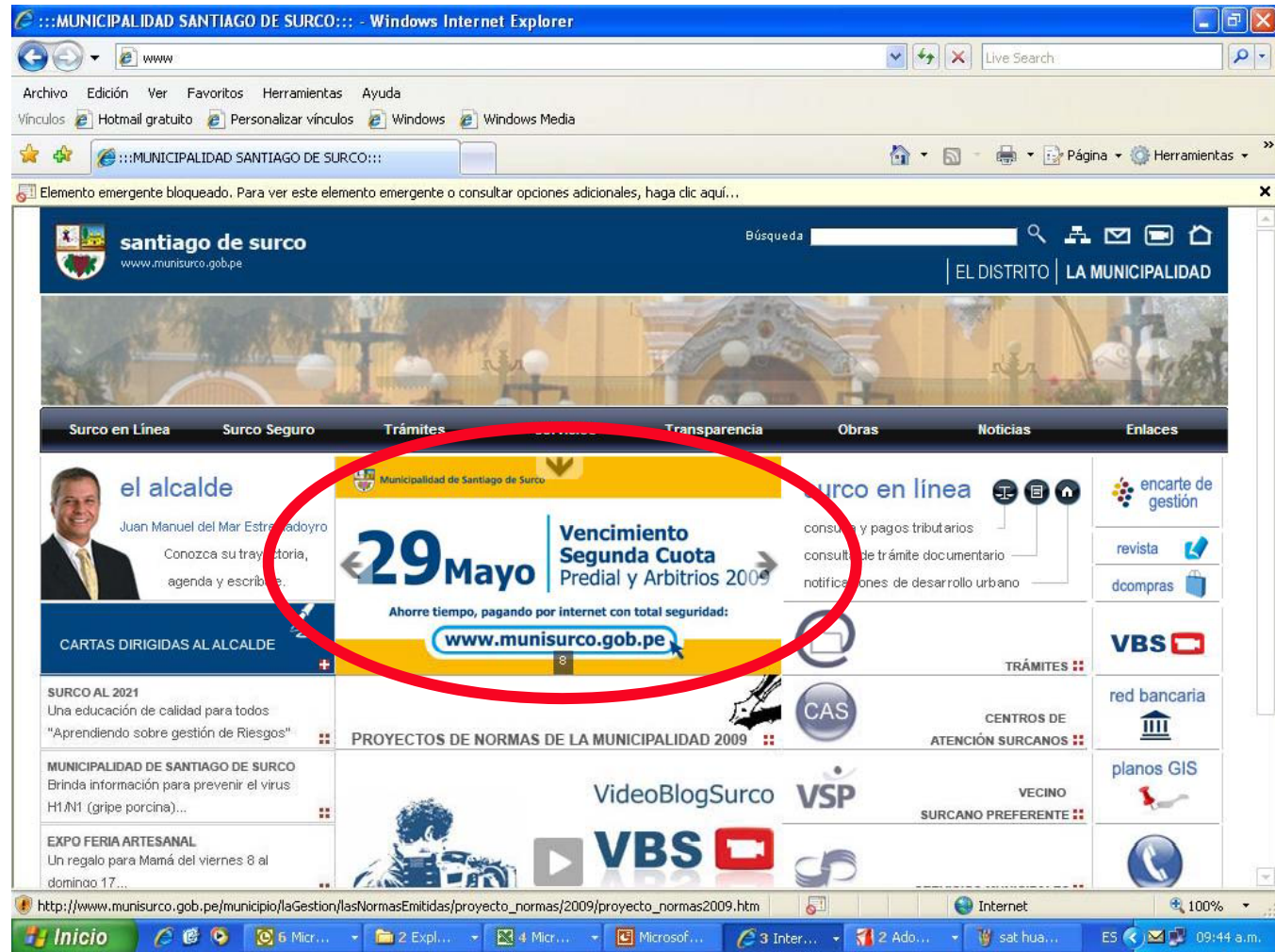
A más cuotas pagadas... *más opciones de ganar!!!*

AGENCIAS SAT Sede Principal Jr. Camacho N° 370, Lima Agencia Centro Cívico Oficina N° 21-22, Lima Efectúe sus pagos en efectivo, vía Internet o con las tarjetas : Visa, MasterCard, Citicard, Visa Electron, Card Falsabella, Ripay, American Express, La Graciosa, Topy Top, Aeroperlas y Ace Home Center.	Agencia Argentina Av. Argentina N° 1375 Agencia San Isidro Calle Las Segovias N° 403	Agencia Los Olivos Av. Carlos A. Izaguirre N° 513 Agencia San Juan de Miraflores Av. De Los Hermanos N. 638 - A	Agencia Jockey Plaza C.C. Jockey Plaza Tida N° 133 C-O-E, Surco	BANCOS AUTORIZADOS • Banco de Crédito • Scotiabank • Banco Continental
--	---	--	---	--

Atte-SAT: 319-24009 L-V de 9 am. a 6 pm. / S y D de 9 am. a 2 pm.
E-mail : asuservicio@sat.gob.pe www.sat.gob.pe

Cobranza preventiva

c) Medios virtuales



Cobranza preventiva

d) Llamadas telefónicas



Gestoras de cobranza telefónica

Cobranza preventiva

E) Otros medios

Perifoneo



Aeromotor



Globos



Banderolas



Cobranza coactiva - preparativos

- Cuando un contribuyente incurre, a pesar de las acciones de cobranza preventiva, en un retraso en sus pagos, se deben tomar acciones de manera inmediata, pues mientras más tiempo tenga el retraso menor será el porcentaje de recuperación de la cartera (los contribuyentes se mudan, o pagan otros adeudos y se quedan sin bienes para garantizar la deuda).
- Tener una estrategia de **cobranza pre-coactiva** que involucre múltiples vías de contacto incluyendo llamadas telefónicas, cartas, citas y visitas.
- Asimismo, debe la administración emitir los documentos de deuda de manera formal y cumplir con su notificación de manera diligente.



Cobranza coactiva - preparativos

Gestión de Cobranza domiciliaria

Gestión de Cobranza Telefónica

Comunicaciones Escritas:

- a) Cartas
- b) Requerimientos de pago
- c) Citaciones

Gestión de Cobranza a través de Sectoristas:

- a) Atención de Citas
- b) Correos electrónicos

Herramientas del Sectorista:

- a) Información de otras entidades.
- b) Campañas de Facilidades de pago
- c) Convenios de recaudación



Cobranza coactiva - preparativos

Gestión de Cobranza domiciliaria



SAT		ACTA DE VISITA		Nº 493702	
CÓDIGO	TELÉFONO	FECHA	HORA		
CONTRIBUYENTE	TIPO:	MEPECO	PRICO	NO TRIBUTARIO	
DIRECCIÓN	Nº	DPTO/INT.	MZ/LOTE		
URBANIZACIÓN		DISTRITO			
TEMAS RELATIVOS A LA DEUDA : SE INFORMÓ DE LA DEUDA CON ESTADO DE CUENTA.					
1	IMP. PREDIAL	2	ARBITRIOS	3	VEHICULAR
4	OTROS				
RESULTADO DE LA GESTIÓN.					
1) Persona que atiende:					
1	CONTRIBUYENTE	2	FAMILIAR	3	OTROS
4	NINGUNA				
Nombre: _____					
Relación: _____					
2) Situación actual:					
1	Contribuyente con reclamo	7	RES fundada no procesada	13	En Insolvencia/Reestructuración
2	Titular falleció	8	Ya no posee el bien	14	Nunca antes fue notificado
3	Titular solicita Fraccionamiento	9	Contrib. ha detectado errores en la DJ	15	No específica
4	No está de acuerdo con la Determinación	10	Error de sistema	16	Otros: _____
5	Pago no descargado	11	Acción de amparo procedente		
6	DJ no proces. o proces. incorrect.	12	Cambio de domicilio fiscal		
3) Voluntad de pago:					
1	Compromiso de pago	Fecha:	Monto: \$/	Concepto: _____	
2	No quiere pagar	Motivo: ()	_____		
3	Pago condicionado a: ()	_____			
INFORMACIÓN DE VISITA.					
0	Habido	3	Domicilio cerrado (Se dejó LLAVES)	6	Zona peligrosa
1	Se negó a recibir	4	Dirección no existe	10	Dirección falsa
2	Persona Incapaz	5	Se mudó	11	Otros: _____
12	Información a Terceros				
OTROS DATOS					
1.- ACTIVIDAD ECONOMICA		Nº LICENCIA			
2.- NOMBRE O RAZÓN SOCIAL					
3.- PLACA DEL VEHICULO		MARCA		ESTADO	
4.- SUMINISTRO ELÉCTRICO		OTRAS INSTALACIONES			
5.- NOMBRE DE NUEVOS PROPIETARIOS					
6.- NUEVA DIRECCIÓN					
7.- OBSERVACIONES ADICIONALES					
DESCRIPCIÓN DE LA VIVIENDA:					
1	CASA	2	EDIFICIO	3	QUINTA
4	CALLEJÓN	5	GALERÍA	6	INDUSTRIA
1	ACCESIBLE	2	NO ACCESIBLE	3	NRO DE PISOS DEL PREDIO
COLOR DE CASA					
ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL INMUEBLE:					
1	MUY BUENA	2	BUENA	3	REGULAR
4	MALA				
FUNCIONARIO SAT.			CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE.		
FIRMA			FIRMA		
NOMBRE			NOMBRE		
DNI			DNI		
El portador de la presente no está autorizado a recibir dinero en efectivo, toda orientación es gratuita. De no cumplir con lo indicado es responsabilidad del Administrado.					

Cobranza coactiva - preparativos

Gestión de Cobranza Telefónica



El mensaje cambia:

- ✓ *Busca generar un compromiso de pago*
- ✓ *Informa de los efectos del incumplimiento en el pago.*
- ✓ *Comunica la notificación de los valores y RECs.*



Genera riesgo

Cobranza coactiva - preparativos

Comunicaciones escritas

a) Cartas y requerimientos de pago

Debe 2005-I-II-III

Lima, 01 de Septiembre del 2005

CARTA MÚLTIPLE N° 00-00-00000000

Señor(es)
«Contribuyente»
«Domicilio_Fiscal»
«Distrito»

Por medio del presente le recordamos que lamentablemente usted aún mantiene en situación de impagos los tributos correspondientes al presente año 2005.

Al respecto, queremos recordarle que pese al estado de morosidad de su deuda, aún no lo hemos ejecutado coactivamente en los pasados meses, debido a que hemos tomado en consideración que su deuda data únicamente del presente año 2005, y basados en la confianza de que los pagos se efectivizarían a la brevedad.

Sin embargo, habiendo ya vencido el TERCER TRIMESTRE del año (31 de Agosto) y habiendo verificado en el sistema que usted aún registra deudas por los periodos vencidos, le informamos que lamentablemente procederemos a trabajar las medidas de embargo correspondientes, en mérito a las Resoluciones de Ejecución Coactiva (RECs) que previamente le han sido notificadas.

Por lo expuesto, le sugerimos contactarse con su sectorista asignado, «SECTORISTA», a fin de llegar a un acuerdo sobre la forma de pago correspondiente.

Para tales efectos, le detallamos su deuda por periodo vencido durante el presente año 2005:

Periodo 2005-I	Periodo 2005-II	Periodo 2005-III	DEUDA TOTAL

Actualizado al 31/08/05

Recuerde, que deseamos ayudarlo a ponerse al día en sus obligaciones, a fin de que usted tenga la calidad de contribuyente puntual, es por ello que lo invitamos a comunicarse con nosotros a los teléfonos 332-3238 o 332-2800 o vía correo electrónico a XXXXXXXX, donde le brindaremos información detallada sobre los montos a pagar, pudiendo otorgarle una cita a fin de ayudarlo a resolver cualquier problema o duda respecto del cumplimiento de sus obligaciones.

Seguros de que su puntualidad será retomada en el presente mes, quedo de usted.

Atentamente,


Pedro Ronald Yanac Pariasca
Jefe de la División de Principales Contribuyentes
Servicio de Administración Tributaria

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera regularizado su situación, le agradecemos dejar sin efecto este documento.
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES IMPUGNABLE.

División de Principales Contribuyentes ■ 332-3238 332-2800

DEBE 04-05

Lima, 01 de Septiembre del 2005

Carta Múltiple N° 132-091-00000000

Señor(es)
«Contribuyente»
«Domicilio»
«Distrito»

Señor contribuyente:

El Servicio de Administración Tributaria, entidad encargada de controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se dirige a usted con extrema preocupación, por cuanto a pesar de las anteriores comunicaciones solicitándole el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, usted no se ha acercado a su sectorista a efectos de obtener facilidades de pago o regularizar su situación de morosidad.

Ante esta situación, y de continuar con tal comportamiento nos veremos en la lamentable obligación de proceder con la ejecución de medidas cautelares que el Ejecutor Coactivo disponga en cumplimiento de la norma.

Sin embargo, deseamos brindarle alternativas y planteamientos flexibles que le permitan cumplir con el pago de su deuda conduciéndolo hacia una regularización inmediata de su situación.

A continuación, le indicamos su deuda pendiente de pago:

Deuda Vencida 2003	Deuda Vencida 2004	Deuda Vencida 2005-I	Deuda Vencida 2005-II	Deuda Vencida 2005-III	TOTAL

Actualizada al 31/08/05

De requerir alguna información adicional puede comunicarse con su sectorista «Sectorista» a través de su correo electrónico «email» o a los teléfonos 332-3238 o 332-2800 o acudir directamente a la Of. 17 del Centro Cívico. Es importante mencionar que para acceder a cualquier tipo de facilidades de pago, deberán haber cancelado previamente su deuda corriente 2005.

CANCELE SU DEUDA CORRIENTE 2005 Y LE BRINDAREMOS LAS MEJORES SOLUCIONES Y ALTERNATIVAS PARA EL PAGO DE SU DEUDA DE AÑOS ANTERIORES

Sin otro particular, quedo de usted.


Pedro Ronald Yanac Pariasca
Jefe de la División de Grandes Contribuyentes
Servicio de Administración Tributaria

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera regularizado su situación, le agradecemos dejar sin efecto este documento.
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES IMPUGNABLE.

División de Principales Contribuyentes ■ 332-3238 332-2800

Cobranza coactiva - preparativos

Comunicaciones escritas

b) Citaciones

Lima, 01 de Agosto del 2005

CITACIÓN

Señor (es) :
«Contribuyente»
«Domicilio»
«Distrito»

CÓDIGO : «Codigo»

El Servicio de Administración Tributaria – SAT, entidad encargada de controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Municipalidad Metropolitana de Lima, de conformidad con el artículo 2° del Edicto N° 225, tiene entre sus funciones la administración, recaudación y fiscalización de todos los ingresos tributarios.

Considerando, que luego de haberse efectuado la revisión y verificación en el Sistema, se han detectado deudas pendientes de pago, por lo que agradeceremos que usted o su representante legal se sirvan acudir ante esta administración, a efectos de evaluar su situación tributaria y presentarle alternativas y planteamientos concretos para su saneamiento.

Le agradeceremos asistir puntualmente a la cita programada, en caso de no poder asistir por razones de fuerza mayor, le daremos una nueva fecha en los próximos días útiles; para lo cual deberá coordinar con su sectorista; en caso contrario, su inasistencia podría ser considerada como falta de voluntad de pago y nos veríamos obligados, luego de emitir las Resoluciones de Ejecución Coactiva, a ejecutar las medidas cautelares necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de su deuda.

Lugar	:	Of. 17 Primer Nivel del Centro Cívico - Cercado de Lima
Fecha	:	«FECHA»
Hora	:	«HORA»
Sectorista	:	«SECTORISTA»
Asunto	:	Deuda por Licencia de Funcionamiento

Cualquier consulta puede solicitarla a su sectorista asignado, comunicándose a los teléfonos 332-3238 ó 332-2800, o escribiendo a su correo electrónico «EMAIL».


Pedro Ronald Yanac Pariasca
Jefe de División de Principales Contribuyentes
Servicio de Administración Tributaria

«INFO» MBET

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera requerido la citación, le agradeceremos traer un efecto este documento.
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES IMPONIBLE.

División de Principales Contribuyentes - 332-3238 - 332-2800



Cobranza coactiva - preparativos

Gestión de Cobranza a través de Sectoristas

a) Atención de Citas

Lima, 01 de Agosto del 2005

CITACIÓN

«Contribuyente»
«Domicilio»
«Distrito»

CÓDIGO : «Codigo»

El Servicio de Administración Tributaria – SAT, entidad encargada de controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Municipalidad Metropolitana de Lima, de conformidad con el artículo 2º del Edicto N° 225, tiene entre sus funciones la administración, recaudación y fiscalización de todos los ingresos tributarios.

Considerando, que luego de haberse efectuado la revisión y verificación en el Sistema, se han detectado deudas pendientes de pago, por lo que agradeceremos que usted o su representante legal se sirvan acudir ante esta administración, a efectos de evaluar su situación tributaria y presentarle alternativas y planteamientos concretos para su saneamiento.

Le agradeceremos asistir puntualmente a la cita programada, en caso de no poder asistir por razones de fuerza mayor, le daremos una nueva fecha en los próximos días útiles, para lo cual deberá coordinar con su sectorista; en caso contrario, su inasistencia podría ser considerada como falta de voluntad de pago y nos veríamos obligados, luego de emitir las Resoluciones de Ejecución Coactiva, a ejecutar las medidas cautelares necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de su deuda.

Lugar	:	Of. 17 Primer Nivel del Centro Cívico - Cercado de Lima
Fecha	:	«FECHA»
Hora	:	«HORA»
Sectorista	:	«SECTORISTA»
Asunto	:	Deuda por Licencia de Funcionamiento

Cualquier consulta puede solicitarla a su sectorista asignado, comunicándose a los teléfonos 332-3238 ó 332-2800, o escribiendo a su correo electrónico «EMAIL»


Pedro Ronald Yanac Pariasca
Jefe de División de Principales Contribuyentes
Servicio de Administración Tributaria

«NRD»-AMTT

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera regularizado su situación, le agradeceremos dejar sin efecto este documento.
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES IMPUGNABLE.

División de Principales Contribuyentes 332-3238 – 332-2800



Cobranza coactiva - preparativos

Gestión de Cobranza a través de Sectoristas

b) Envío de correos electrónicos



De: MONTALVAN GEOFRET [mailto:GMONTALVAN@sat.gob.pe]
Enviado el: Jueves, 12 de Mayo de 2005 08:53 a.m.
Para: 'mlevano@maisondesante.org.pe'
CC: 'cpollera@maisondesante.org.pe'
Asunto: Envío de Deuda

Estimado Sr. Levano:

Mediante el presente se le recuerda que la fecha de vencimiento correspondiente al 2do Trimestres del presente Ejercicio es el día 31.05.05.

Cumpla con sus obligaciones conforme lo viene haciendo hasta la fecha a fin de evitar la generación de intereses y costas correspondientes. En tal sentido, como siempre lo estaremos esperando en nuestras oficinas a fin de brindarle el trato preferencial que se merece así como las facilidades necesarias para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

Adjunto, se le remite el detalle de las referidas cuentas por vencer. Cualquier consulta adicional le agradeceré se sirva comunicar al número abajo señalado; asimismo, le agradeceré la amabilidad de confirmar haber recibido la presente comunicación.

ATTE.

GEOFRET MONTALVAN C.
División de Principales Contribuyentes
Servicio de Administración Tributaria
Municipalidad Metropolitana de Lima
332-2800 Anexo 441

Cobranza coactiva - preparativos

Herramientas del Sectorista

a) Información de otras entidades para el cruce de información



Objetivo: Ubicar al deudor

Cobranza coactiva - preparativos

a) Información de otras entidades (municipalidades distritales)

Intercambio de información, a efectos de obtener una base de datos confiable, que contenga nuevos domicilios y otros datos de los ciudadanos, así como la relación de los predios adquiridos en los distintos distritos de Lima, permitiendo llevar a cabo una mayor y más eficiente labor de fiscalización tributaria (Impuesto de Alcabala, pensionistas).



Cobranza coactiva - preparativos

b) Campañas de Facilidades de Pago

La Lima que queremos
la haremos entre todos...

Las personas naturales
y jurídicas ahora pueden
solicitar la cancelación de
sus deudas tributarias y
no tributarias, mediante la
entrega de bienes muebles,
inmuebles, valores o la
prestación de servicios
profesionales u oficios.

Para acceder a esta forma
de pago, deben suscribir
la solicitud respectiva en
las oficinas del SAT del
Centro Cívico de Lima.

**Cancele
sus deudas
tributarias y no tributarias
con bienes
y/o servicios**

Aló-SAT: 332-8000 L - V de 8 am. a 6 pm. / S y D de 8 am. a 2 pm.
E-mail: asuservicio@sat.gob.pe www.sat.gob.pe

AHORA USTED DECIDE

FRACCIONE
SU DEUDA
HASTA EN
36 CUOTAS

- Arbitrios
- Impuesto Predial
- Impuesto Vehicular
- Multas administrativas
- Multas por infracciones de tránsito

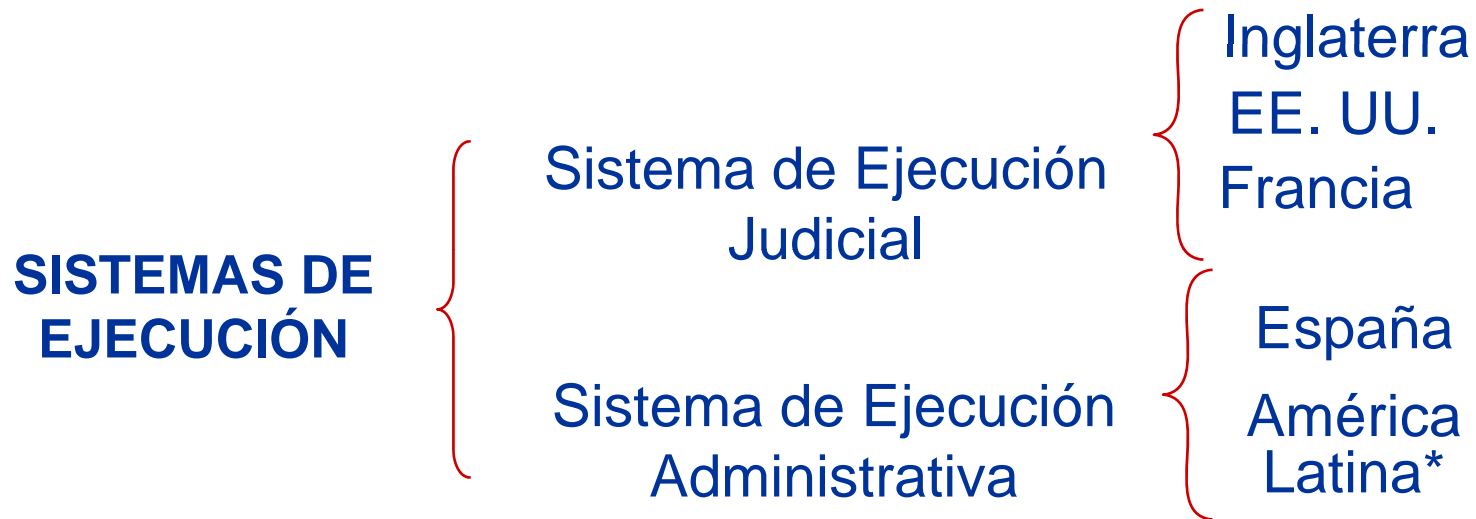
Para el impuesto predial, arbitrios e impuesto vehicular puede diferir sus pagos en caso no pueda pagar durante los meses de vencimiento. (febrero, mayo, agosto y noviembre)

Reglamento de Fraccionamiento aprobado por acuerdo de Consejo Directivo Nº 51-2007-CD-SAT

oficinas y pagos en línea
www.sat.gob.pe
AlóSAT 315-2400

SAT, compromiso de trabajo!

Sistemas de ejecución de los actos administrativos



Conforme al sistema judicial, solo en casos excepcionales (urgencia, salubridad, o ausencia de sanción expresa) se permite que la Administración ejecute sus actos con sus propios medios.

En el sistema de ejecución administrativo no se requiere recurrir a los jueces para lograr la ejecución del acto.

*** Excepto Argentina, Brasil, Paraguay en materia de ejecución de deudas tributarias.**

Cobranza coactiva

Base Legal

Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva :

- ✓ Ley N° 26979 (23.09.98)
- ✓ D.S. N° 036-2001-EF (06.03.01)
- ✓ D.S. N° 069-2003-EF (27.05.03)
- ✓ Ley N° 28165 (10.01.04)
- ✓ Ley N° 28892 (15.10.06)
- ✓ Decreto Legislativo N° 1014 (16.05.08)



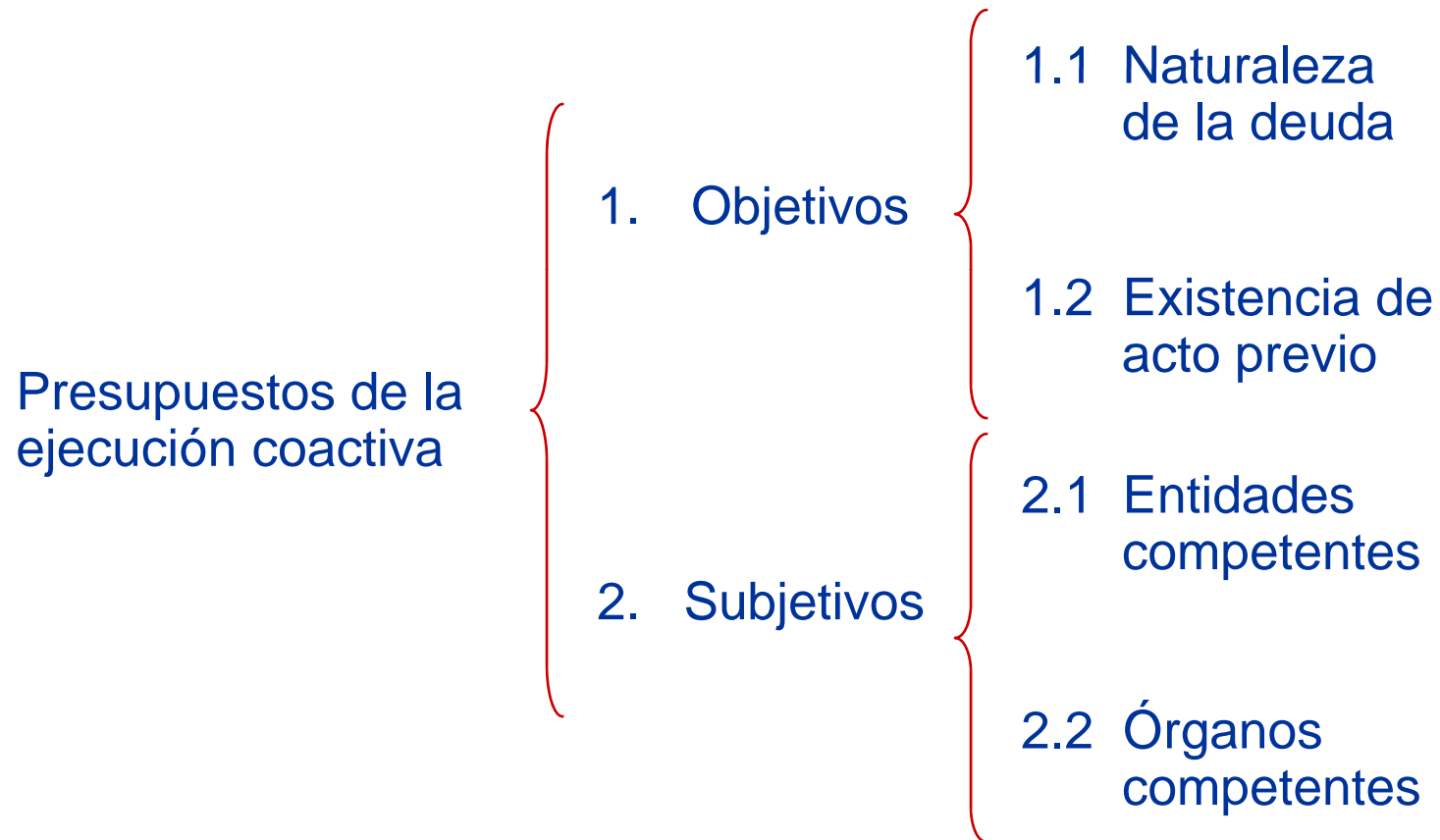
Cobranza coactiva

Características del Procedimiento Cobranza Coactiva

- Es un Procedimiento Administrativo.
- Es un Procedimiento diseñado para ejecutar obligaciones de tipo pecuniario.
- Requiere de una obligación exigible, contenida en un acto administrativo firme.
- Existe un plazo intimidatorio.
- Es de duración breve.
- Se encuentra sujeto a control jurisdiccional.



Presupuestos del Procedimiento de Cobranza coactiva

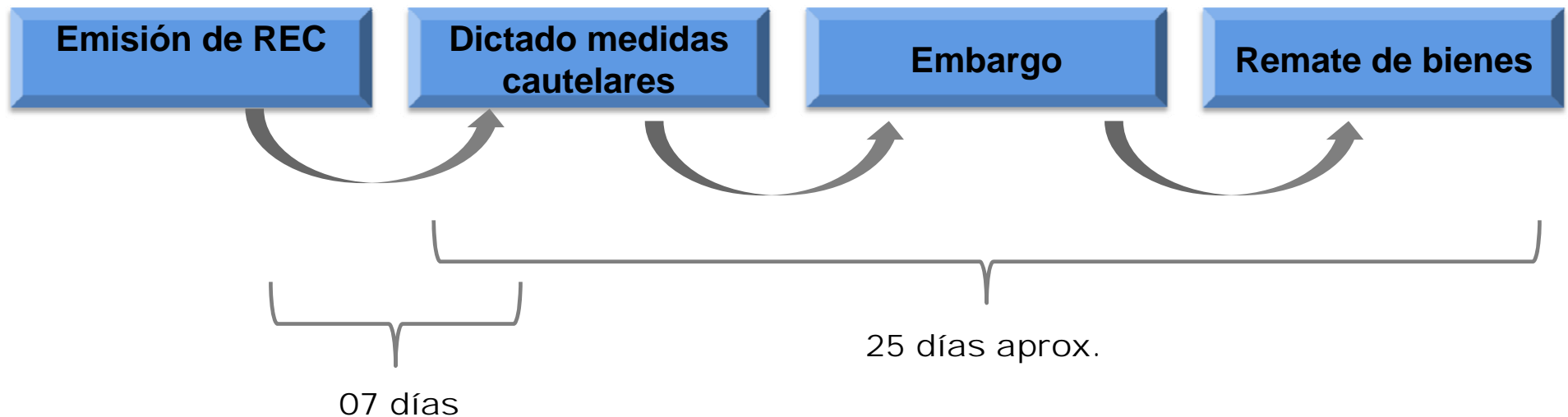


Cobranza coactiva

Procedimiento

Deuda Exigible: (Condición previa)

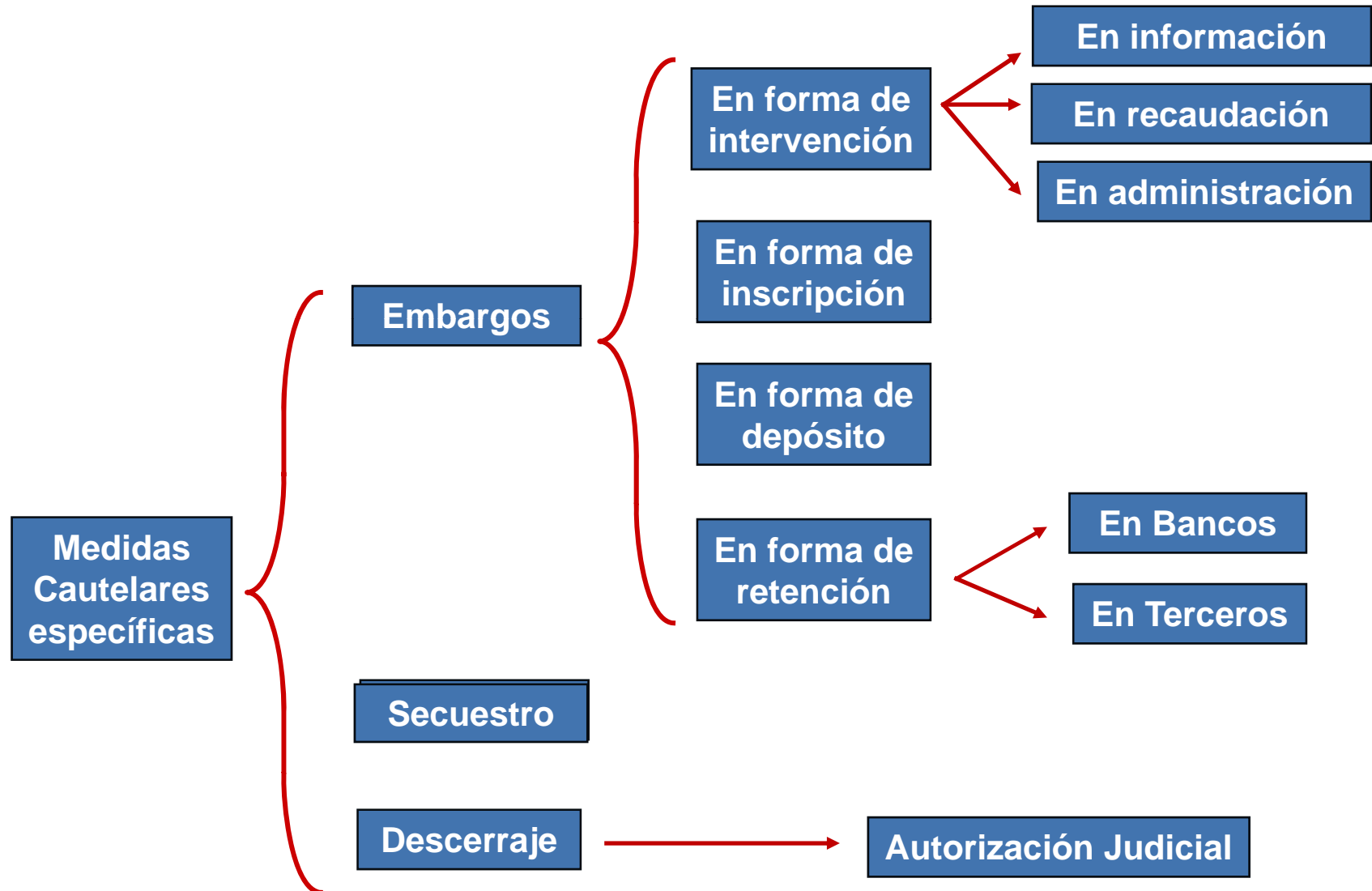
- ✓ Establecido mediante acto administrativo conforme a ley.
- ✓ Debidamente notificado.
- ✓ No este impugnado dentro de los plazos de ley.



Cobranza coactiva – Requisitos REC

- **La indicación del lugar y fecha en que se expide.**
- **El número de orden que le corresponde dentro del expediente o del cuaderno en que se expide.**
- **El nombre y domicilio del obligado.**
- **Identificación de la resolución o acto administrativo generador de la Obligación, debidamente notificado, así como la indicación expresa del cumplimiento de la obligación en el plazo de siete (7) días.**
- **El monto total de la deuda objeto de la cobranza o, en su caso, la especificación de la obligación de hacer o no hacer objeto del Procedimiento.**
- **La base legal en que se sustenta.**
- **Suscripción del Ejecutor y el Auxiliar respectivo. No firma mecanizada, salvo el caso de cobro de multas de tránsito o transporte urbano.**
- **Acompañar copia de la resolución administrativa que sirve de título de ejecución y la constancia de notificación, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.**

Cobranza coactiva – Medidas Cautelares



VIDEO SOBRE COBRANZA MEF - GIZ

***Muchas gracias
Preguntas?***



Saúl Barrera Ayala
saulba2005@hotmail.com