

**GUÍA DE TESORERÍA Y  
PAGOS EN EL PROCESO DE  
RECAUDACIÓN DEL**

# **Impuesto Predial**



**GUÍA DE TESORERÍA Y  
PAGOS EN EL PROCESO DE  
RECAUDACIÓN DEL**

# **Impuesto Predial**

## GUÍA DE TESORERÍA Y PAGOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

### **Ministerio de Economía y Finanzas**

Jirón Junín 319, Cercado de Lima,

Lima, Perú

Web: [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)

### **Banco Interamericano de Desarrollo – BID**

Dean Valdivia 148-Piso 10 Centro

Empresarial Platinum Plaza

Teléfono: (511) 215-7800

Web: [www.iadb.org/es](http://www.iadb.org/es)

### **Responsables:**

#### **De la contribución MEF:**

Marco Antonio Camacho Sandoval, Director General de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP – MEF)

#### **Elaboración de contenidos:**

Equipo de la Dirección de Tributación Subnacional de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos del MEF.

#### **Coordinación, supervisión y edición de contenidos:**

Johnny Armando Egúsquiza De la Haza, Director de Tributación Subnacional (DTS – DGPIP – MEF)

Dirección de Tributación Subnacional de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos.

Proyecto Mejoramiento de la Gestión de la Política de Ingresos Públicos con Énfasis en la Recaudación Tributaria Municipal.

Esta publicación se realiza en el marco del Proyecto “Mejoramiento de la Gestión de la Política de Ingresos Públicos con Énfasis en la Recaudación Tributaria Municipal” de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos.

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, bajo la condición de que se cite la fuente.



# GUÍA DE TESORERÍA Y PAGOS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	8
<b>Objetivo de la guía</b> .....	9
<b>¿A quién está dirigida la guía?</b> .....	9
<b>¿Cuál es el enfoque y alcance de la guía?</b> .....	9
<b>Capítulo 1: Marco General</b> .....	10
<b>1.1. El Sistema Tributario Municipal</b> .....	10
<b>1.1.1. Concepto</b> .....	10
<b>1.1.2. Impuesto, tasas y contribuciones municipales</b> .....	10
<b>1.1.2.1 Impuestos municipales</b> .....	10
<b>1.1.2.2 Tasas Municipales</b> .....	12
<b>1.1.2.3 Contribuciones Municipales</b> .....	13
<b>1.2. La Administración Tributaria Municipal</b> .....	13
<b>1.2.1. Las facultades de la Administración Tributaria Municipal</b> .....	14
<b>1.2.2. El proceso de la Administración Tributaria Municipal</b> .....	15
<b>1.2.3. Los principales macroprocesos de la Administración Tributaria Municipal</b> .....	15
<b>1.3. El Impuesto Predial</b> .....	17
<b>1.4. Base legal del impuesto predial</b> .....	17
<b>1.5. El hecho gravado</b> .....	17
<b>1.6. El acreedor y deudor tributario</b> .....	18
<b>1.7. La base imponible del impuesto predial</b> .....	20
<b>1.8. Tasas y alícuotas del impuesto predial</b> .....	22
<b>1.9. ¿Cómo se calcula el impuesto predial?</b> .....	22
<b>1.10. ¿Cuándo se debe pagar el Impuesto Predial?</b> .....	23
<b>1.11. ¿Qué es la gestión de cuenta del impuesto predial?</b> .....	23
<b>1.12. La gestión de cobranza preventiva y precoactiva</b> .....	24
<b>1.13. Canales de comunicación y de gestión</b> .....	28
<b>1.14. Modalidades o formas de notificación de los valores tributarios</b> .....	29
<b>Capítulo 2: Lineamientos generales en el proceso de recaudación</b> .....	34
<b>2.1. El registro de contribuyentes</b> .....	34
<b>2.2. El registro de datos tributarios:</b> .....	38

2.3.	Generación y parametrización de las cuentas corrientes .....	41
2.4.	El sistema de información en el proceso de recaudación .....	43
2.5.	Principales roles en la recepción de pagos y conciliaciones .....	44
2.6.	Principales funciones del cajero:.....	45
<b>Capítulo 3: Apertura y cierre de caja.....</b>		<b>46</b>
3.1.	Apertura de las operaciones .....	46
3.2.	Mobiliario y equipo.....	46
3.3.	Seguridad y acceso al área de caja .....	47
3.4.	Controles de seguridad: .....	47
3.4.1.	Las claves de acceso al sistema.....	47
3.4.2.	De la seguridad sobre billetes y monedas.....	48
3.4.3.	Los arqueos inopinados .....	48
3.4.4.	Los riesgos operativos .....	49
3.5.	Cierre de las operaciones .....	49
<b>Capítulo 4: Operaciones para la recepción de pagos en caja.....</b>		<b>50</b>
4.1.	Recepción de pagos .....	50
4.2.	Modalidades de pago .....	50
4.3.	Límites de caja .....	51
4.4.	Pagos con cheques .....	52
4.5.	Pagos con abono en cuenta autorizada.....	52
4.6.	Transacciones con tarjeta de débito o crédito .....	53
4.7.	Extorno de transacciones .....	53
4.8.	Uso y control del fondo rotativo.....	53
4.9.	Tratamiento a pagos en calidad de “cancelados” .....	54
4.10.	Entrega de remesas parciales.....	54
4.11.	Proceso de cuadre de caja.....	54
4.12.	Contingencias .....	55
4.12.1.	Emisión de recibos manuales.....	55
4.12.2.	Inconformidades por vuelto entregado .....	55
4.12.3.	Respecto del registro de pagos.....	56
4.12.4.	Respecto de la interconexión.....	56
4.13.	La organización de servicio de caja .....	56
5.1.	Perfil del personal de caja.....	58
5.2.	Funciones, actividades o tareas.....	58
5.3.	Responsabilidades del cajero .....	59
5.4.	Estrategias de reclutamiento del personal.....	59

<b>5.5. La capacitación</b> .....	60
<b>6.1. Administración de convenios</b> .....	62
<b>6.2. Contrato o convenio con la red bancaria u otras entidades recaudadoras</b> .....	62
<b>6.3. Control y sanciones aplicables a las entidades recaudadora</b> .....	63
<b>Capítulo 7: Proceso de conciliación y coparticipación</b> .....	65
<b>7.1. Conciliar y coparticipar pagos en sede administrativa</b> .....	65
<b>7.2. Conciliar y coparticipar pagos en bancos</b> .....	65
<b>7.3. Conciliar y coparticipar pagos vía web</b> .....	66
<b>7.4. Conciliación general y emisión de reportes</b> .....	66
<b>Capítulo 8: Protocolo de atención y compromisos con el contribuyente</b> .....	67
<b>8.1. Los protocolos de atención</b> .....	67
<b>8.2. Las cartas de compromiso con el contribuyente</b> .....	69
<b>ANEXO 01</b> .....	71
<b>Modelo de acta de arqueo inopinado de caja</b> .....	71

## PRESENTACIÓN

El Impuesto Predial es el principal tributo municipal a nivel nacional, en términos de su aplicación y recaudación. Así, en el año 2019, la recaudación del Impuesto Predial representó el 41,6% de la recaudación de tributos municipales a nivel nacional, mientras que, en el año 2020, fue de 45.5%.

Sin embargo, la recaudación del Impuesto Predial aún no alcanza los niveles deseados, pues, a nivel nacional, sólo representa el 7,2% de los ingresos municipales,<sup>1</sup> y el 0,24% del PBI, siendo este último un porcentaje muy bajo comparada con la presión tributaria del impuesto en otros países de América Latina, cuyo promedio es de 0,40%<sup>2</sup>.

Es así, que desde el año 2010, la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), a través del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal viene diseñando e impulsando las metas para mejorar la recaudación del Impuesto Predial, las cuales se han venido perfeccionando tanto en su estructura como en la cobertura de las municipalidades hacia las cuales están dirigidas.

En ese contexto, se ha elaborado la Guía de Tesorería y Pagos en el Proceso de Recaudación del Impuesto Predial con la finalidad de brindar información relevante para optimizar el proceso de recaudación y pago con el uso de los sistemas informáticos y las TIC's, generando nuevas plataformas de pago que permita el acceso masivo de los contribuyentes a los mecanismos de pago más efectivos implementados por la administración tributaria municipal, garantizando seguridad y certeza, en cuanto a lo efectivamente recaudado de manera que se eleve el nivel de cumplimiento de la meta del Programa de Incentivos vinculado a la recaudación del impuesto predial.

Dicho esto, esperamos que este documento potencie sus conocimientos en la materia y permita implementar buenas prácticas en la recaudación del Impuesto Predial.

---

<sup>1</sup> Información del año 2020.

<sup>2</sup> Fuente: OCDE, CEPAL, CIAT, BID, UE correspondiente al año 2017.

## **Objetivo de la guía**

La presente guía tiene como objetivo fortalecer las capacidades de los funcionarios de la Administración Tributaria Municipal mejorando su desempeño en la gestión de recaudación efectiva y optimizando los procesos de pago para una eficiente atención al ciudadano para lo cual este instrumento brindará los conocimientos, estrategias y detalles de las distintas actividades que se desarrollan en la gestión de tesorería y proceso de pagos para una efectiva recaudación del impuesto predial.

## **¿A quién está dirigida la guía?**

Está dirigida a los funcionarios que participan en la gestión de Tesorería y el proceso de pago del Impuesto Predial, de las administraciones tributarias de las municipalidades clasificadas de acuerdo con el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, según el Decreto Supremo que aprueba los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (Decreto Supremo N° 003-2010-EF).

## **¿Cuál es el enfoque y alcance de la guía?**

Este instrumento tiene carácter referencial y servirá de orientación y guía para quienes participan en la gestión de Tesorería y el proceso de pago del Impuesto Predial. Su alcance se limita a enunciar y describir, de manera articulada, sencilla y didáctica los pasos y actividades que se realizan en este proceso, proponiendo acciones y estrategias aplicables a las administraciones tributarias en el proceso de pago del tributo, para obtener un registro y seguimiento de pagos de tributos eficiente dentro del marco normativo vigente.

# Capítulo 1: Marco General

## 1.1. El Sistema Tributario Municipal

### 1.1.1. Concepto

El sistema tributario municipal es el conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades, sean éstas de ámbito provincial o distrital. Asimismo, forman parte de este sistema las normas tributarias municipales y las entidades municipales encargadas de administrar tales tributos

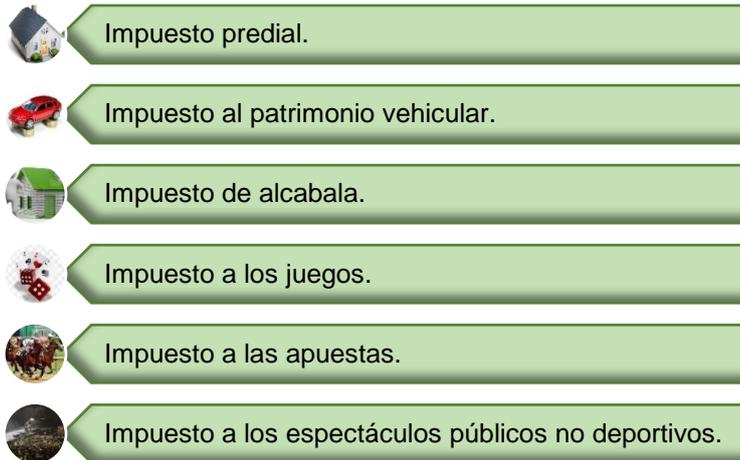


### 1.1.2. Impuesto, tasas y contribuciones municipales

El sistema tributario municipal peruano comprende un conjunto de impuestos, tasas y contribuciones, establecidos en el TUO de la Ley de Tributación Municipal. A continuación, se describe cada uno de ellos.

#### 1.1.2.1 Impuestos municipales

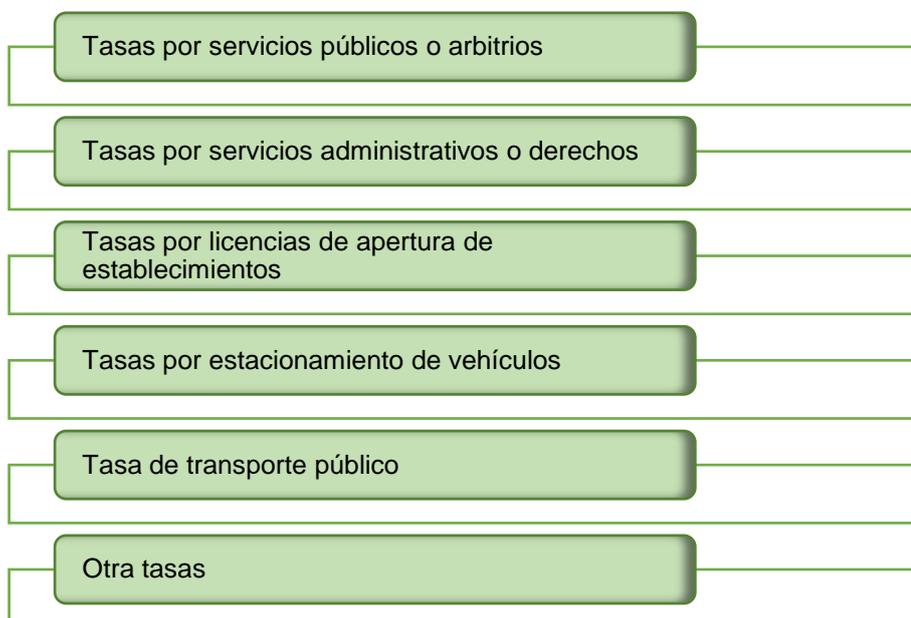
Los impuestos municipales consisten en los pagos obligatorios que realizan los contribuyentes y por el cual esperan recibir algún beneficio indirecto (bienes servicios) del municipio. Su principal objetivo es financiar el gasto público: construcción de infraestructuras, pistas, veredas, peajes, servicios de salud, educación, seguridad, ornato, entre otros.



- **Impuesto predial:** Es de alcance distrital y grava el valor de los predios que una persona tiene o posee en la jurisdicción del distrito, sean éstos urbanos o rústicos. Es de periodicidad anual.
- **Impuesto de alcabala:** Puede ser de alcance provincial, si existe un fondo de inversión municipal, o de alcance distrital, si no se cuenta con ese fondo. Grava las transferencias de propiedad de los inmuebles urbanos o rústicos, fueran éstos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su modalidad. Es de realización inmediata.
- **Impuesto al patrimonio vehicular:** Es de alcance provincial y grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, tracto camiones, buses y ómnibus, con una antigüedad no mayor de tres (3) años de inscripción computados a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. Es de periodicidad anual.
- **Impuesto a las apuestas:** Es de ámbito provincial y grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares en los que se realicen apuestas. Es de periodicidad mensual.
- **Impuesto a los juegos:** Este tributo grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar. En el caso de los juegos de bingo, rifas, sorteos y similares, así como para el juego de pimball, juegos de video y demás juegos electrónicos, su alcance es distrital; y cuando se trata de loterías y otros juegos de azar, su alcance es provincial. Es de periodicidad mensual.
- **Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos:** Este tributo grava el monto que se abona por presenciar y participar en los espectáculos públicos no deportivos, en locales y parques cerrados. La tasa aplicable varía según el tipo de espectáculo; sin embargo, a partir del 01 de enero del año 2008, la tasa aplicable sobre la base imponible de este impuesto para los conciertos de música en general, espectáculos de folclor

nacional, teatro cultural, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet y circo, es 0%. Es de alcance distrital

### 1.1.2.2 Tasas Municipales



- **Tasas por servicios públicos o arbitrios:** Se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Por lo general, los servicios que se financian con estas tasas son los de limpieza pública, recojo de residuos sólidos, seguridad ciudadana, y mantenimiento de parques y jardines públicos.
- **Tasas por servicios administrativos o derechos:** Son las tasas que se debe pagar por los trámites inherentes a los procedimientos administrativos establecidos por la Municipalidad o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de esta. Para el caso de la tramitación de los procedimientos administrativos se deben observar, adicionalmente, las disposiciones de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
- **Tasas por licencias de apertura de establecimientos:** Son tasas que se pagan por única vez para poder operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios. En el caso de mercados de abastos, galerías y centros comerciales el pago de la tasa corresponde a una sola licencia de funcionamiento en forma corporativa, conforme lo dispuesto en la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Sin embargo, esta tasa municipal se ha convertido en una por servicio administrativo o derecho, pues el monto no debe ser mayor a los costos que genera el procedimiento para obtener la licencia.
- **Tasas por estacionamiento de vehículos:** Son las tasas que debe pagar todo ciudadano que estacione su vehículo en zonas

comerciales de alta circulación, conforme lo determine la municipalidad distrital correspondiente, pero con los límites establecidos por la municipalidad provincial respectiva y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central.

- **Tasa de transporte público:** Es aquella que debe pagar todo contribuyente que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la municipalidad provincial para la gestión del sistema de tránsito urbano.
- **Otras tasas:** Referidas a aquellas que debe pagar todo aquel que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que exista una norma expresa del Congreso que lo autorice.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Los montos de las tasas por servicios administrativos deben ser establecidos de acuerdo al costo de la ejecución del servicio genera para la entidad durante su tramitación.
- Se precisa que, en el caso el costo sea superior a una (1) UIT, se requiere autorización del Ministerio de Economía y Finanzas conforme a los lineamientos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobados por Resolución de Secretaría de Gestión Pública.
- Solo será exigible a los ciudadanos, el cobro de tasas por tramitación de procedimientos administrativos, cuando éstas se encuentren recogidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA.
- El incumplimiento de estas disposiciones constituirá una barrera burocrática ilegal, calificada como tal por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

### 1.1.2.3 Contribuciones Municipales

El TUO de la Ley de Tributación Municipal sólo regula la contribución especial por obras públicas, que grava los beneficios derivados de la ejecución de estas obras por la municipalidad. Para establecer esta contribución las municipalidades deben calcular el monto teniendo en consideración el mayor valor que adquiera la propiedad beneficiada por efecto de la obra municipal y su cobro procederá sólo cuando la municipalidad haya comunicado a los beneficiarios, previamente a la contratación y ejecución de la obra, el monto aproximado al que ascenderá la contribución

## 1.2. La Administración Tributaria Municipal

La Administración Tributaria Municipal (en adelante administración tributaria) es la unidad orgánica de la municipalidad encargada de gestionar la recaudación de los tributos municipales. Debemos tener en cuenta que las municipalidades administran exclusivamente las contribuciones y tasas municipales y, por excepción, los impuestos que la Ley de Tributación Municipal les asigna. (Art. 52° del Texto Único Ordenado del

Código Tributario).

### 1.2.1. Las facultades de la Administración Tributaria Municipal

Las facultades de la Administración Tributaria municipal están reguladas principalmente por el TUO del Código Tributario; el TUO de la Ley de Tributación Municipal y el TUO de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.

Las facultades de la Administración Tributaria son las siguientes:



- **Facultad de Determinación:**

Consiste en establecer la existencia de un hecho que se encuentra gravado por la norma tributaria, identifica al sujeto que se encuentra obligado a pagar el tributo, determina la base imponible y el monto del tributo a pagar. Esta facultad es exclusiva. El propio contribuyente puede, en determinados casos, fijar su propia deuda, a través de la presentación de sus declaraciones juradas tributarias.

- **Facultad de Recaudación:**

Es la función natural de toda administración tributaria, que está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes. La ley admite que sea ejercida por terceros en representación de la Administración Tributaria municipal, como por ejemplo las entidades del sistema bancario y financiero, previa celebración de convenios o contratos.

- **Facultad de Fiscalización**

Consiste en la revisión, control y verificación, de la información que ha sido proporcionada por los contribuyentes. Esta facultad se ejerce en forma discrecional y busca verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

- **Facultad de Resolución**

Consiste en la atribución de revisar sus propios actos administrativos en el caso de que algún contribuyente los objete y plantee una controversia en relación con ellos. La Administración Tributaria municipal está facultada para realizar nuevamente un examen completo (reexamen) del asunto controvertido. Las reclamaciones tributarias son resueltas en primera instancia administrativa por las administraciones tributarias y en segunda instancia por el Tribunal Fiscal.

- **Facultad de Sanción**

Consiste en imponer sanciones a los contribuyentes que hayan incurrido en infracciones tributarias identificadas como parte de un procedimiento de fiscalización. Se considera infracción tributaria toda acción u omisión que implique una violación de las normas tributarias, siempre que se encuentren expresamente tipificadas en el TUO del Código Tributario o en otras normas de carácter tributario.

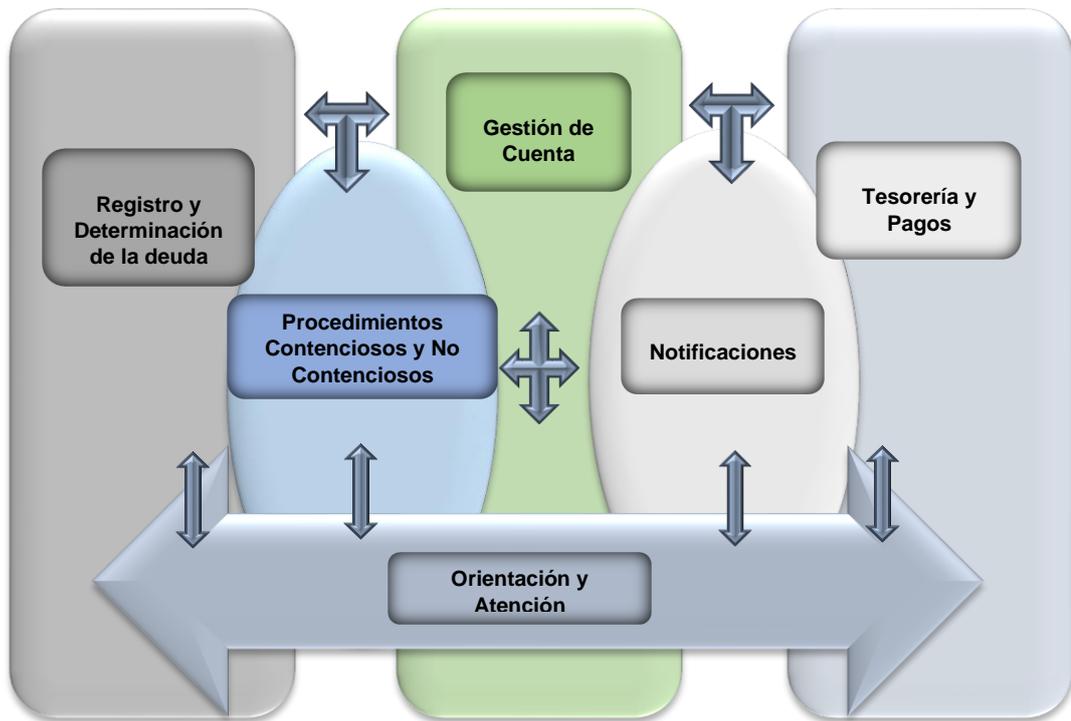
- **Facultad de Ejecución**

Consiste en exigir al contribuyente deudor el pago de la deuda tributaria, bajo apercibimiento de afectar su patrimonio. La Administración Tributaria municipal no está obligada a recurrir al Poder Judicial para exigir el pago de la deuda. El ejercicio de esta facultad se encuentra regulado por un procedimiento denominado ejecución coactiva y para ello, aplica las disposiciones del TUO de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.

### **1.2.2.El proceso de la Administración Tributaria Municipal**

La Administración Tributaria tiene como objetivo planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades que permitan cumplir con sus funciones y con las facultades conferidas. Así también, cumplir con las metas de recaudación del impuesto de acuerdo con las normas y dispositivos legales vigentes, generando confianza y cultura tributaria en los contribuyentes. En ese sentido, la Administración Tributaria debe realizar seis macroprocesos: el registro y determinación de la deuda; la gestión de cuenta; tesorería y pagos; la atención de los procedimientos contenciosos y no contenciosos y la orientación y atención al contribuyente mediante un servicio de calidad.

### **1.2.3.Los principales macroprocesos de la Administración Tributaria Municipal**



- **Registro y Determinación de la deuda:** Comprende las actividades que permitirán mantener actualizada la base de datos de la administración tributaria, conteniendo la información relevante de los contribuyentes, de los predios registrados, las declaraciones juradas y la fiscalización correspondiente, a fin de determinar eficientemente el Impuesto Predial. Cuenta con tres procesos importantes: el Registro tributario, la Fiscalización tributaria y la Determinación de la deuda tributaria.
- **La gestión de la cuenta;** Comprende las actuaciones de control y seguimiento de la deuda, independientemente de la etapa y estado de esta. Contiene los procesos de control de deuda para la emisión oportuna de los valores tributarios, el monitoreo adecuado de los fraccionamientos y el seguimiento de los saldos por cobrar, así como la cobranza ordinaria, cobranza coactiva con sus respectivas estrategias de segmentación y recaudación.
- **Tesorería y pago:** Permite realizar un seguimiento y control de los pagos para mantener actualizada la información de aquellos contribuyentes que cumplieron con sus obligaciones tributarias o mantienen saldo deudor.
- **Atención de procedimientos contenciosos y no contenciosos:** Comprende las actividades que realiza la Administración Tributaria para mantener actualizado el registro de expedientes presentados por la deuda tributaria, además de permitir realizar un adecuado control y seguimiento de la atención (resolución) de aquellos expedientes, así como la ejecución de sus respectivos resultados; a fin de evitar el retraso

en la gestión de cobranza de la deuda tributaria.

- **Notificaciones:** Son las actividades destinadas a las notificaciones de actos administrativos y diversas comunicaciones que emita la Administración Tributaria dentro de sus procedimientos de gestión, con la finalidad que estas se realicen de manera efectiva de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, para así asegurar la celeridad, legalidad y economía procesal.
- **Orientación y atención:** Está conformado por aquellas actividades que buscan brindar un servicio de calidad mediante una adecuada orientación y atención a los contribuyentes en los distintos canales del servicio. El objetivo es dar a conocer toda la información necesaria y facilidades, para que los contribuyentes puedan cumplir sus obligaciones permitiendo que la Administración Tributaria mantenga un correcto registro de datos de estos.

### 1.3. El Impuesto Predial

El Impuesto Predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos de este impuesto, se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua; así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

### 1.4. Base legal del impuesto predial

- Texto Único Ordenado del Código Tributario (D.S. N° 133-2013-EF)
- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (D.S. N° 156-2004-EF)
- Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444).
- Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva (D.S. N° 018-2008-JUS).
- Reglamento de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva (D.S. N° 069-2003-EF).
- Valor de la Unidad Impositiva Tributaria durante el año 2022. (D.S. N.° 398-2021-EF).

### 1.5. El hecho gravado

El impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, incluyendo los ganados al mar, los ríos y 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, deteriorar o destruir la edificación. (Art. 8° del TUO de la Ley de Tributación Municipal)

Implica gravar el valor total de los predios, lo que comprende: el valor del suelo, el de las edificaciones, construcciones y obras complementarias que se levanten sobre él.

El impuesto predial grava el valor total de los predios, lo que comprende: **el valor del suelo, el de las edificaciones, construcciones y obras complementarias que se levanten sobre él.**

## 1.6. El acreedor y deudor tributario

El sujeto activo o acreedor del impuesto predial es la municipalidad distrital donde se encuentra ubicado el predio. Esta municipalidad es la legitimada para recibir el pago del tributo.

Si bien el TUO de la Ley de Tributación Municipal señala en forma expresa que la administración de este impuesto está a cargo de las municipalidades distritales, existe la posibilidad de que este tributo sea administrado por las municipalidades provinciales respecto de los predios ubicados en el territorio donde ejercen sus competencias de ámbito distrital, es decir, en los denominados “cercados” o “centros” de las provincias.

Resoluciones vinculantes:

### **RTF N° 11231-7-2009 (29/10/2009.) Precedente de observancia obligatoria.**

Se encuentran afectos al pago del Impuesto Predial, los predios que califiquen como terrenos urbanos considerándose a éstos como aquellos situados en un 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

### **Sentencia del Tribunal Constitucional, expediente N° 003-2005-PC/TC.**

La Ley Orgánica de Municipalidades en vigencia, no contempla ninguna posibilidad para que las Municipalidades Provinciales puedan delegar en las Municipalidades de los centros poblados menores la recaudación de los impuestos municipales, situación que sí es contemplada para el caso de los

### **El deudor tributario:**

Las personas naturales o jurídicas que sean propietarias de los predios al 1° de enero de cada año son sujetos pasivos o deudores del impuesto predial, en calidad de contribuyentes.

En ese sentido, cuando se adquiera un predio con posterioridad a la fecha citada, el adquirente no estará obligado a pagar el impuesto, lo que debe hacer sólo si mantiene la propiedad hasta el 1° de enero del año siguiente.

Cuando la existencia de los propietarios no pueda ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto los poseedores o tenedores a cualquier título, pero en calidad de responsables. En este caso, los poseedores o tenedores tendrán el derecho de exigir al propietario el reintegro del tributo pagado. También se establece que, en forma excepcional, los titulares de las concesiones asumirán la calidad de obligados al pago respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión y durante el tiempo de vigencia del contrato.

En relación con los predios sujetos a copropiedad - es decir, aquellos que pertenezcan a más de una persona, todos los copropietarios son responsables solidarios por el pago del tributo, siendo exigible a cualquiera de ellos la totalidad del impuesto. En caso no se informe de la situación de copropiedad del predio a la Administración Tributaria Municipal, ésta podrá considerar como propietario solo a uno de ellos, hasta que se cumpla con declarar el porcentaje de propiedad que corresponde para cada caso.

Por otro lado, también podrán constituirse en contribuyentes del impuesto predial, cuando sean propietarias de predios, las comunidades de bienes, los patrimonios, las sucesiones indivisas, los fideicomisos, las sociedades de hecho, las sociedades conyugales u otros entes colectivos, en virtud de la capacidad tributaria que les ha sido otorgada por el artículo 21° del TUO del Código Tributario.

Ejemplos:

- En el caso de contratos de venta con reserva de dominio o propiedad, el vendedor sigue siendo propietario del inmueble en tanto no se realice la condición a la que se sujetó la transferencia, por lo tanto, seguirá siendo obligado al pago del impuesto.
- En el caso de transferencias de predios sujetas a condición resolutive, el adquirente tendrá la condición de propietario, en tanto no se ejecute ninguna causal de resolución contractual; por lo tanto, al 1.° de enero estará obligado a pagar el impuesto.
- En el caso de Fideicomiso, si bien el fiduciario, tiene las facultades inherentes a un propietario sobre los bienes que forman el patrimonio fideicometido, éste carece de la calidad de propietario, por lo que no estará obligado al pago del impuesto.

Resoluciones vinculantes:

**RTF N° 0090-1-2004, 09/01/04:**

La obligación de pagar el impuesto predial le corresponde al propietario y no al usufructuario, no obstante, lo establecido en el artículo 1010° del Código Civil, el cual dispone que el usufructuario es quien debe pagar los tributos que graven los bienes inmuebles, ya que dicha disposición solo obliga a las partes.

**RTF N° 09472-7-2007 (05/10/07)**

**RTF N° 10415-7-2015 (27/10/2015)**

En caso no se pueda determinar quién 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.

**RTF N° 0268-5-2004 (21/01/04)**

**RTF N° 04224-7-2019 (07/05/2019)**

En el caso de la compraventa de bien futuro, 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 06813-3-2003 (24/11/03)**

Cuando un predio se encuentra ubicado en una zona respecto de la cual dos Municipalidades Distritales se irrogan la jurisdicción, de acuerdo con la Décimo Tercera Disposición Complementaria de la LOM, se debe aplicar los siguientes criterios: a). Inscripción en el registro de propiedad inmueble correspondiente. b). 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° 04348-8-2012 (23/03/2012)**

En caso se constituya un derecho de superficie existirán dos sujetos pasivos en calidad de contribuyente, por un lado, el propietario del terreno, y, por otro lado, el propietario de las construcciones, entre estas se debe considerar a las instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante del predio

**RTF N° 04369-7-2018 (11/06/2018)**

Los Organismos Públicos Ejecutores y Organismos Públicos Especializados no son sujetos de los Impuestos Predial, de Alcabala y al Patrimonio Vehicular.

**1.7. La base imponible del impuesto predial  
(Art. 11° TUO de la Ley de Tributación Municipal)**

La base imponible del impuesto predial, se encuentra constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital.

Cuando un contribuyente, tiene o posea varios predios en una jurisdicción, el impuesto a pagar corresponderá a la determinación por el total de ellos; no se realiza una determinación individual por cada uno, sino que se toma en conjunto el valor de todos, y solo sobre esta suma total obtenida se efectúa la liquidación del monto que ha de pagar. Sólo procede efectuar determinaciones individuales si cada uno de los predios se encuentra ubicado en distintas jurisdicciones distritales.

La Administración Tributaria Municipal no cuenta con autonomía para cuantificar el valor de los predios, pues debe sujetarse a un marco normativo que es aprobado anualmente. En este sentido, para determinar el valor de los predios es preciso aplicar los valores arancelarios de terrenos y los valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior, así como las tablas de depreciación por antigüedad, todas ellas aprobadas mediante resolución ministerial.

Cuando no se publiquen los aranceles de terrenos o los precios unitarios oficiales de construcción, por decreto supremo se actualiza el valor de la base imponible del año anterior como máximo, en el mismo porcentaje en que se incremente la unidad impositiva tributaria (en adelante UIT).

Asimismo, en el caso de terrenos que no hayan sido considerados en los planos básicos arancelarios oficiales, se precisa que su valor será estimado por la municipalidad respectiva o, en defecto de ella, por el contribuyente, tomando en cuenta el valor

arancelario más próximo a un terreno de iguales características.

En cuanto a los valores unitarios oficiales de edificación, por lo general, la resolución que los aprueba diferencia las edificaciones levantadas en costa, sierra y selva, y establece las partidas por metro cuadrado de área techada para las estructuras (muros, columnas y techos), acabados (pisos, puertas y ventanas, revestimientos y baños) e instalaciones eléctricas y sanitarias.

Respecto de las obras complementarias e instalaciones fijas y permanentes (como cercos, instalaciones de bombeo, cisternas, tanques elevados, instalaciones exteriores eléctricas y sanitarias, ascensores, instalaciones contra incendios, instalaciones de aire acondicionado, piscinas, muros de contención, subestación eléctrica, pozos para agua o desagüe, pavimentos y pisos exteriores, zonas de estacionamiento, zonas de recreación, entre otros), éstas serán valorizadas por el contribuyente de acuerdo con la metodología aprobada en el Reglamento Nacional de Tasaciones, y considerando una depreciación en función de su antigüedad y estado de conservación. Esta valorización está sujeta a fiscalización posterior por parte de la municipalidad respectiva.

De esta manera, todos los años, y hasta el 31 de octubre, se debe aprobar y poner en vigencia:

- Los valores arancelarios de los terrenos, y
- Los valores unitarios oficiales de las edificaciones.

Con relación a la depreciación, esta se aplica en función del Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, aprobado por Resolución Ministerial N° 172-2016-VIVIENDA. Este Reglamento señala, en su artículo 30°, que la depreciación se determinará de acuerdo con los usos predominantes, y en función del estado de conservación (muy bueno, bueno, regular, malo). Las tablas respectivas diferencian la depreciación para: (a) casas-habitación y departamento para viviendas; (b) tiendas, depósitos, centros de recreación o esparcimiento, clubs sociales o instituciones; (c) edificios-oficinas; y, (d) clínicas, hospitales, cines, industrias, colegios y talleres.

El marco normativo no ha contemplado la posibilidad de que la determinación del tributo se efectúe sobre el valor del mercado o comercial de los predios; sino, más bien, por una valorización oficial elaborada por una entidad del Gobierno Nacional.

**RTF N° 00452-5-2009 (15/01/2009)**

Se puede definir como edificación a la construcción que tiene estructuras, instalaciones y equipamiento, cumple con ciertos elementos para su acondicionamiento y sirve para que en ella las personas puedan desarrollar sus diversas actividades (vivienda, comercio, industria y otros).

**RTF N° 03971-1-2007 (04/05/07)**

La instalación fija y permanente que constituye “parte integrante” del predio se encuentra gravada con el Impuesto Predial. Al no existir norma tributaria que defina “parte integrante” debe aplicarse el artículo 887° del Código Civil, el mismo que define como parte integrante de un bien a aquella que no puede ser separada sin destruir, deteriorar o alterar el bien, definición similar a la contenida en las normas del Impuesto Predial para las instalaciones fijas o permanentes.

**RTF N° 01815-7-2010 (18/02/10)**

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.

**RTF N° 04884-7-2009 (26/05/2009)**

Edificaciones e instalación fija y permanente sobre terreno respecto del cual se constituye derecho de superficie.

**RTF N° 03174-7-2013 (25/02/2013)**

Sobre la naturaleza de las edificaciones denominadas tanques de almacenamiento.

### 1.8. Tasas y alícuotas del impuesto predial

El impuesto se calcula aplicando una escala acumulativa y progresiva; es decir, por cada tramo de la base imponible se aplica una determinada tasa, que se va elevando conforme mayor sea el valor del tramo.

Esta forma de determinación del monto del tributo busca gravar más a aquellos contribuyentes cuyos predios tengan mayor valor, pues ese mayor valor sería un indicador de una mayor capacidad contributiva.

Las tasas del impuesto predial son las siguientes:

Tramo de autoavalúo (en UIT)	Alícuota (%)
Hasta 15 UIT	0,2
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0,6
Más de 60 UIT	1,0

\*UIT= Unidad Impositiva Tributaria

La ley faculta a las municipalidades a establecer un monto mínimo que deben pagar por concepto del impuesto equivalente a 0,6% de la UIT vigente al 1° de enero del año al que corresponde el impuesto.

### 1.9. ¿Cómo se calcula el impuesto predial?

El impuesto predial se calcula aplicando a la base imponible, es decir al valor total de los predios de un contribuyente, la escala progresiva y acumulativa detallada en el punto anterior; para ello, el valor de autoavalúo del inmueble debe de expresarse en unidades impositivas tributarias (UIT).

Conociendo las alícuotas respectivas se aplicará el porcentaje que corresponda al valor de predio:

- Hasta un total de 15 UIT, corresponderá aplicar la tasa del 0,2%
- Entre las 15 UIT y hasta las 60 UIT, corresponderá aplicar la tasa del 0,6%
- Por el excedente de 60 UIT se aplicará la tasa del 1%

El impuesto a pagar resultará de sumar los resultados anteriores obtenidos por cada tramo

#### 1.10. ¿Cuándo se debe pagar el Impuesto Predial?

La norma ha previsto la posibilidad de pagar el impuesto predial **al contado o en forma fraccionada**.

Si el contribuyente opta por la primera alternativa, deberá efectuar el pago hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año; por el contrario, si decide por la segunda alternativa, tendrá que pagar el equivalente al 25% del tributo total hasta el último día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre.

En este último supuesto, los montos fraccionados deberán ser reajustados de acuerdo con la variación acumulada del índice de precios al por mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el periodo comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota hasta el mes precedente al pago.

La calendarización de las cuatro cuotas es la siguiente:



#### 1.11. ¿Qué es la gestión de cuenta del impuesto predial?

Es el macroproceso que permite realizar los procesos de control y seguimiento de la deuda en todas sus etapas y estados, implica además el monitoreo y seguimiento de los saldos por cobrar que permitirán establecer las políticas y estrategias de cobranza de las carteras de deuda desde la etapa preventiva, ordinaria hasta la etapa coactiva con la aplicación de medidas razonables que permitan la recaudación del tributo.

Se tienen con tres procesos principales:

- La cobranza ordinaria,
- El control y seguimiento de la deuda
- La cobranza Coactiva

El proceso de **cobranza ordinaria** involucra determinados subprocesos y cada una de ellas, con acciones y estrategias diferenciadas:

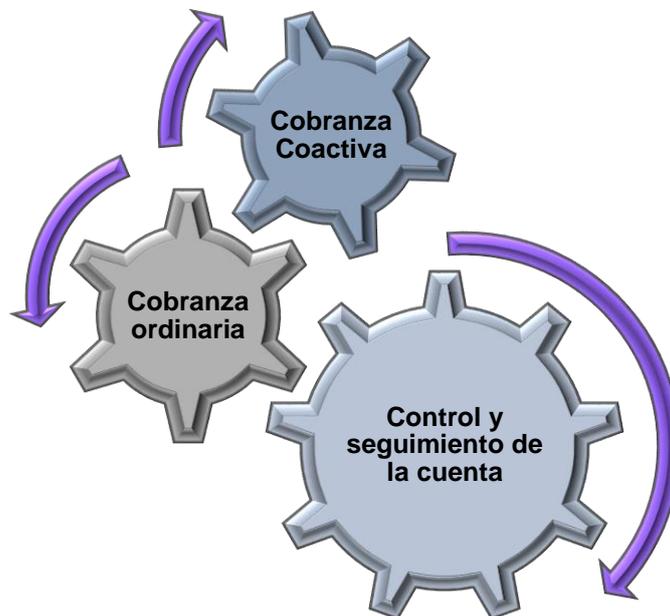
- ✓ El análisis y segmentación de cartera.
- ✓ La gestión de cobranza preventiva.
- ✓ La gestión de cobranza coactiva.

El proceso de **control y seguimiento de la deuda** tiene tres subprocesos:

- ✓ La conciliación de los saldos por cobrar en todas sus etapas o estados.
- ✓ La emisión de valores de cobranza y su seguimiento.
- ✓ El control y seguimiento de los convenios de fraccionamiento de pago.

El proceso de **cobranza coactiva** que comprende los subprocesos de:

- ✓ La emisión de Resoluciones de Ejecución Coactiva (REC'S)
- ✓ El seguimiento y control de los expedientes coactivos.
- ✓ El control y seguimiento de las medidas cautelares interpuestas.



### 1.12. La gestión de cobranza preventiva y precoactiva

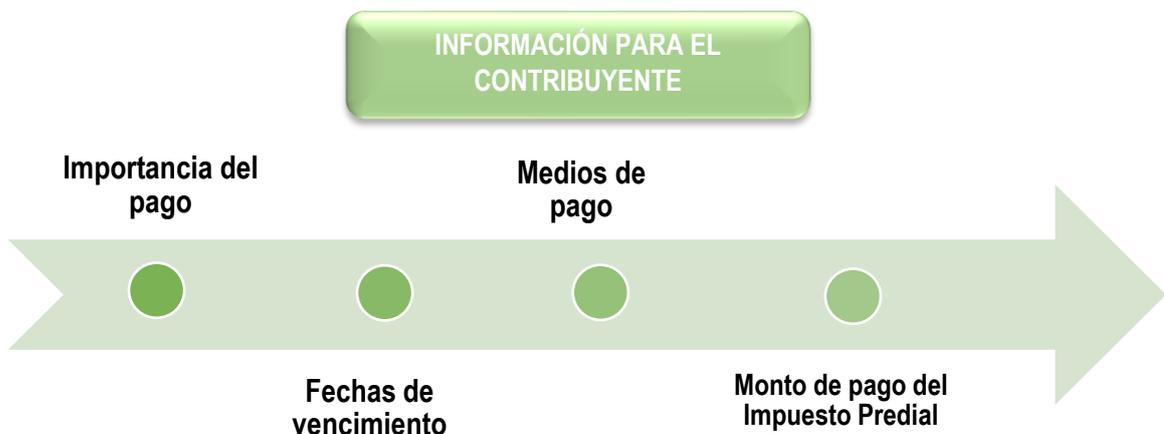
Son procesos que permiten controlar la gestión de cuenta de los contribuyentes, la segmentación de las carteras por cobrar, la determinación de los canales de cobranza y el análisis del comportamiento de pago de los contribuyentes que conforman los segmentos. Así también, se realiza el seguimiento de los saldos por cobrar para implementar una política de cobranza adecuada y un registro oportuno de los pagos.

La cobranza ordinaria implica labores de análisis y desarrollo de estrategias para cada segmento de cartera, así como todas las demás actividades de gestión orientadas a recuperar la deuda hasta la notificación del valor de cobranza. Comprende:

### La gestión de cobranza preventiva

La cobranza preventiva es la mejor etapa para la recuperación de la deuda, por ser de muy bajo costo, y únicamente requiere interactuar con el contribuyente para informarle y/o recordarle el vencimiento de sus obligaciones tributarias. Esta interacción puede hacerse a través de los distintos canales de comunicación haciendo uso de los datos de contacto registrados por la Administración Tributaria.

La cobranza preventiva se realiza para el universo de contribuyentes; sin embargo, se focaliza en aquellos que se encuentran al día en sus pagos y busca informar: **i) la importancia del pago, ii) las fechas de vencimiento, iii) los lugares y medios de pago y iv) el monto de la deuda por Impuesto Predial.**



En este subproceso se busca el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias hasta la fecha de vencimiento de pago del tributo; por lo que es necesario considerar actividades tendientes a informar y/o recordar el vencimiento de dicho plazo. La estrategia debe de incluir una serie de acciones que comuniquen los riesgos de caer en morosidad.

La interacción en esta gestión es importante porque permitirá conocer a los contribuyentes sobre su actitud frente al pago de sus obligaciones, incluso generar compromisos de pagos futuros, todo ello sin alterar la experiencia del contribuyente con la Administración Tributaria, por lo que el servicio brindado en todos los canales debe ser amable y cordial.

Son objetivos de la cobranza preventiva:

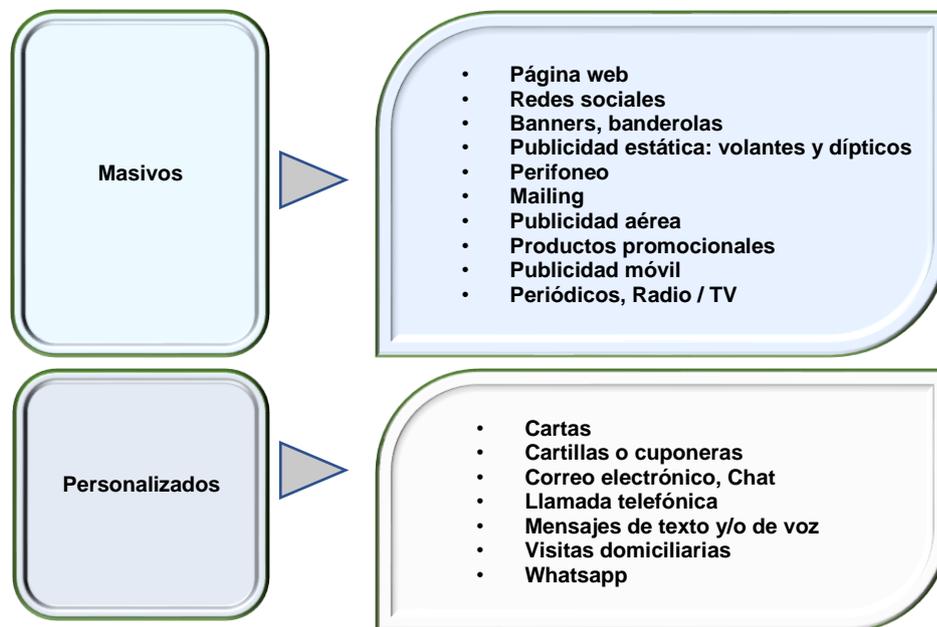
- Evitar que el contribuyente caiga en morosidad
- Actualizar la información del contribuyente
- Informar sobre la deuda: determinación, cuantía y estado
- Comunicar formas, canales de pago
- Informar sobre los beneficios del pago puntual

- En caso de posibles incumplimientos, conocer los motivos que permitan acciones para un seguimiento de cuenta.
- Garantizar que el contribuyente cuente con toda la información pertinente para realizar el pago del tributo.

La ejecución de acciones de cobranza preventiva que se implementaran a partir de las estrategias seleccionadas dependerá de **la evaluación que realice cada Administración Tributaria sobre el costo/beneficio, los lineamientos de la política de cobranza, impacto, tiempo de recuperación de la deuda, entre otros.**

La interacción con los contribuyentes se puede realizar de dos formas, mediante medios masivos y/o medios personalizados:

- Medios masivos:** Está orientada a la totalidad de contribuyentes, a quienes se les determinó y emitió su deuda corriente. No tiene segmentación alguna; por lo que únicamente se les comunicará la fecha de vencimiento del pago del impuesto predial y las ventajas de pagar puntualmente. La elección de los medios masivos a utilizar dependerá de la estrategia, concentración geográfica, presupuesto, costos, periodicidad, entre otros.
- Medios personalizados:** Está destinada a los contribuyentes pertenecientes a algún segmento, en función de su importancia fiscal. Se realiza en forma individual y en contacto directo con el contribuyente a través de los distintos canales de comunicación. Además, de la fecha de vencimiento se comunica el monto de la deuda por pagar, lugares y formas de pago y, adicionalmente, se usa para confirmar los datos de contacto del contribuyente como dirección actual, correo electrónico y número telefónico.



### La gestión de cobranza precoactiva

La deuda precoactiva está definida como aquella deuda que mantiene el contribuyente una vez que ha vencido el plazo para el pago de la obligación hasta antes de que ésta se traslade a la ejecutoria coactiva para la aplicación de medidas coercitivas con el fin de lograr el pago de la deuda.

En esta gestión se busca el cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias por la deuda vencida; por lo tanto, la comunicación que se emplee debe de contener información que facilite el cumplimiento de las obligaciones y permita generar en el contribuyente una percepción de riesgo que lo persuada a efectuar el pago de manera inmediata.

La comunicación debe transmitir mensajes directos señalando las posibles acciones de cobranza que podría aplicar la Administración Tributaria para garantizar el cumplimiento de la obligación y que dichas acciones implican que la deuda tributaria pendiente de pago se incrementará en intereses y gastos de cobranza

Por otro lado, otras acciones tendientes para el cumplimiento de las obligaciones tributarias consisten en otorgar facilidades vía convenios de fraccionamientos o compromisos de pago que los contribuyentes suscribirán con la Administración Tributaria a los cuales debe de hacerse el seguimiento del caso

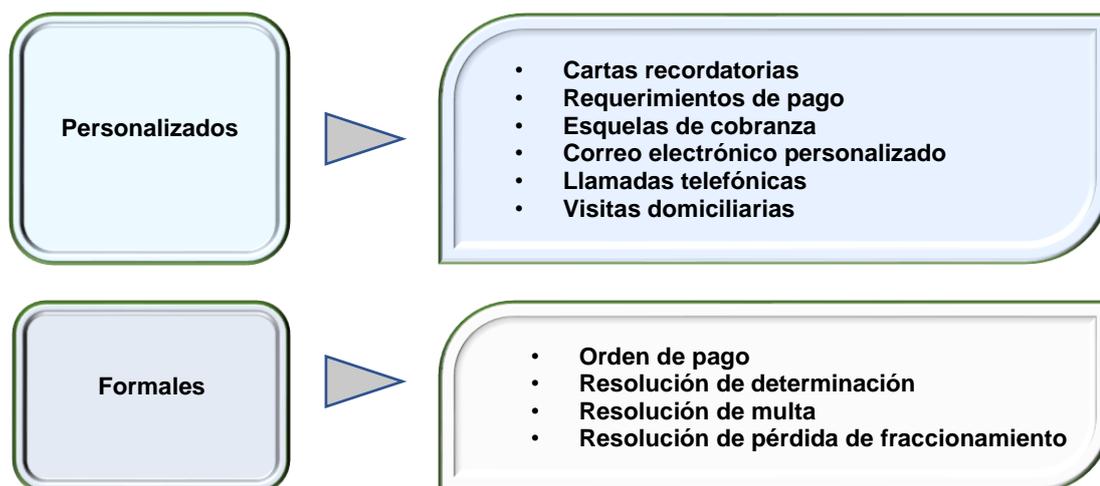
Es preciso señalar que, una vez vencido el plazo para el pago de las obligaciones tributarias determinadas, la Administración Tributaria, debe exigir al deudor tributario (contribuyente) la cancelación de la deuda. Esta exigencia se realiza a través de medios personalizados y formales, es decir mediante actos administrativos que garanticen la labor de la Administración Tributaria en el contexto normativo vigente y garanticen el derecho del contribuyente de actuar frente a posibles controversias que desee plantear.

Los medios personalizados pueden ser:

- Cartas recordatorias de pago vencido.
- Requerimientos de pago.
- Esquelas de cobranza.
- Correo electrónico personalizado suscrito por funcionario o por la unidad orgánica competente.
- Llamada telefónica que brinde información sobre la determinación y estado de la deuda.
- Visita domiciliaria, efectuada por personal de la Administración Tributaria debidamente acreditado y capacitado para dicha labor.

Los medios formales, son los denominados “valores” tributarios” y deben de ser elaborados y notificados de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente (TUO del Código Tributario y modificatorias); contienen la deuda tributaria y son actos administrativos que se emite para realizar gestión de cobranza de la deuda pendiente de pago. Los valores tributarios son:

- Orden de Pago (OP), si la deuda es declarada o autoliquidada por el contribuyente.
- Resolución de Determinación (RD), si la deuda se determina por un proceso de fiscalización.
- Resolución de Multa (RM), si la deuda se genera por una omisión de obligaciones tributarias.
- Resoluciones de pérdida de fraccionamiento (RPF), si la deuda se origina por un incumplimiento de pago de un convenio suscrito con la Administración.



Considerando que a medida que se extienda la cobranza el costo de recuperación es más alto, se deben de establecer las estrategias y mecanismos que contribuyan a gestionar con eficacia la cobranza de esta deuda, antes de iniciar la vía coactiva.

### 1.13. Canales de comunicación y de gestión

En la gestión de cobranza ordinaria, sea preventiva o precoactiva, la Administración Tributaria interactúa con el contribuyente a través de los distintos canales de comunicación. El objetivo es informar al contribuyente de sus obligaciones, vencimientos, plazos y riesgos de tal manera que se alcancen las metas de recaudación establecidas. Se pueden hacer uso de los siguientes canales:

- **El canal presencial**, que permite una interacción mucho más personalizada con el contribuyente y tiene como ventaja la comunicación efectiva, la generación de confianza y la transparencia de la gestión de cobranza. El trato amable, la claridad de la información y la empatía son aspectos claves que incidirán en los resultados de la gestión de cobranza. El canal presencial hace uso de los siguientes medios:
  - **La plataforma de atención**, que corresponde al espacio implementado por la Administración Tributaria para la atención y orientación a los ciudadanos cuando éste concurre para solicitar información o realizar alguna consulta o transacción. Es importante contar con la información sistematizada del contribuyente y su deuda y contar con el personal capacitado
  - **La gestión domiciliaria**, que corresponde a la gestión que realiza el asesor, sectorista o gestor de cuenta en el domicilio del contribuyente. Siendo una gestión personalizada se requiere de personal capacitado y acreditado por la Administración Tributaria que informe y absuelva las consultas del contribuyente.
- **El canal escrito**, que emplea el uso de documentos como cartas, requerimientos esquelas y valores tributarios, para informar al contribuyente respecto a la deuda que mantiene con la Administración Tributaria. Esta comunicación debe de ser notificada formal y oportunamente al ciudadano, siendo esta la garantía de una cobranza legal y pertinente. Es importante el empleo de un lenguaje claro, sencillo y preciso respecto del monto de la deuda, concepto, plazos, vencimientos, riesgos formas y lugares de pago. La idea es emplear formatos de papel A4 y A5 como máximo.

- **El canal telefónico**, cuyo costo operativo es bajo en comparación al canal presencial y escrito, consiste en hacer uso de las llamadas telefónicas personalizadas y masivas, los mensajes de texto y los mensajes de voz. Se requiere emplear un lenguaje claro sencillo y conciso para realizar la gestión y comunicar el riesgo de incumplimiento. El empleo de marcadores predictivos y determinados “*speech*” para cada segmento de cartera genera mayor productividad en la gestión.
- **El canal virtual** convertido hoy por hoy en el canal cuyo costo operativo es más bajo, consiste en un uso intensivo las herramientas tecnológicas que brinda el internet. Puede hacerse uso del correo electrónico, las redes sociales (whatsapp, telegram, facebook, entre otros) de fácil acceso a los contribuyentes, los mensajes de texto y las plataformas con videoconferencias (zoom, meet, entre otros).

#### 1.14. Modalidades o formas de notificación de los valores tributarios

El numeral 20.1 del artículo 20° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General contempla tres formas de notificación, que deben ser aplicadas en orden de prelación; lo que no impide a la autoridad utilizar más de una forma complementaria, siempre que no desnaturalice el orden previsto, si así lo estima conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados. En tal sentido, la autoridad se encuentra impedida, bajo sanción de nulidad de la notificación, de suplir una modalidad con otra y modificar el orden de prelación establecido en el precitado artículo, que es el siguiente:



- **Notificación personal:** Es el tipo de notificación que se realiza personalmente en el domicilio del contribuyente o administrado. Puede ser realizado con personal de la Administración Tributaria, contratado especialmente para las diligencias o por medio de un servicio tercerizado a una empresa de mensajería.

**RTF N° 03834-4-2009**

Las personas con las que se atendió la diligencia no eran trabajadoras de la empresa a quien debía notificarse. No obstante, se concluye que la notificación podía entenderse con la persona capaz que se encuentre en el domicilio fiscal al momento de la notificación.

**RTF N° 07880-7-2009**

Según se aprecia de la constancia de notificación, ésta se efectuó en el domicilio fiscal (...) **dejándose constancia** que la persona con la que se atendió la diligencia se **negó a recibir los documentos y a identificarse**, apreciándose que **el encargado de efectuar la diligencia de notificación se identificó y firmó**, por lo que la notificación se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el inciso a) del artículo 104° (...).

- **Notificación por medios alternativos** como el correo certificado, telegrama, telefax, correo electrónico en tanto permite comprobar fehacientemente la recepción del documento, y en el caso del correo electrónico, haya sido solicitado por el contribuyente o administrado.
- **Notificación por publicación:** Esta modalidad de publicación se realiza en el diario oficial El Peruano que es uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional. Este tipo de notificación mediante la publicación en el Diario Oficial también se puede realizar en la página web de la administración tributaria, siempre que:
  - El deudor tributario tenga la condición de no habido.
  - No se pueda fijar el cedulón, ni dejar documentos bajo puerta.
  - El domicilio fiscal sea inexistente.
  - Cuando los actos administrativos afecten a una generalidad de deudores tributarios de una localidad o zona, su notificación podrá hacerse mediante la página web de la administración tributaria y en el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o, en su defecto, en uno de los diarios de mayor circulación en dicha localidad. La publicación en lo pertinente deberá contener lo siguiente:
    - En la página web: el nombre, denominación o razón social de la persona notificada, el número de RUC o número del documento de identidad que corresponda, la numeración del documento en el que consta el acto administrativo, así como la mención a su naturaleza, el tipo de tributo o multa, el monto de éstos y el período o el hecho gravado; así como las menciones a otros actos a que se refiere la notificación.
    - En el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o en su defecto, en uno de los diarios de mayor circulación en dicha localidad: el nombre, denominación o razón social de la persona notificada, el número de RUC o número del documento de identidad que corresponda y la remisión a la página web de la administración tributaria.

Asimismo, según el artículo 104° del TUO del Código Tributario, existen otras modalidades de notificación:

- **Notificación por cedulón:**  
Cuando en el domicilio fiscal no hubiera persona capaz alguna o estuviera cerrado, se fijará un Cedulón en dicho domicilio. Los documentos a notificarse se dejarán en sobre cerrado, bajo la puerta, en el domicilio fiscal.

El acuse de la notificación por Cedulón deberá contener, como mínimo:

- Apellidos y nombres, denominación o razón social del deudor tributario.
- Número de RUC del deudor tributario o número del documento de identificación que corresponda.
- Número de documento que se notifica.
- Fecha en que se realiza la notificación.
- Dirección del domicilio fiscal donde se realiza la notificación.
- Número de Cedulón.
- El motivo por el cual se utiliza esta forma de notificación.

**RTF N ° 2680-5-2007 y 2759-1-2007**

Para que la notificación por cedulón prevista por el inciso f) del artículo 104 ° del Código Tributario sea válida, debe dejarse constancia de que el cedulón se ha fijado en el domicilio fiscal y que los documentos a notificar se han dejado en sobre cerrado, bajo la puerta.

**RTF N ° 12224-7-2008**

De acuerdo con lo dispuesto por el inciso a) del artículo 104° del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 135-99 EF, modificado por el Decreto Legislativo N° 981, es válida la notificación de los actos administrativos cuando en la constancia de la negativa de la recepción se consigna adicionalmente que se fijó un cedulón en el domicilio fiscal.

- **Notificación por constancia administrativa:**

Cuando en sede administrativa, se cuente con la presencia del contribuyente (o su representante) o cuando, por cualquier circunstancia el deudor tributario, su representante o apoderado, se apersona a las oficinas de la Administración Tributaria.

El acuse de la notificación por constancia administrativa deberá contener, como mínimo, los datos indicados en el segundo párrafo del inciso a) del Art. 104 del TUO del Código Tributario y señalar que se utilizó esta forma de notificación.

- **Notificación por sistemas de comunicación:**

Aquella que se realiza siempre que sea posible confirmar la recepción del acto por este medio, siempre que se confirme la entrega por la misma vía.

- **Notificación tácita:**

Cuando no habiéndose verificado la adecuada notificación, el deudor tributario efectúa cualquier acto o gestión que demuestre o permita suponer que la conoce.

Existe notificación tácita cuando no habiéndose verificado notificación alguna o ésta se hubiere realizado sin cumplir con los requisitos legales, la persona a quien ha debido notificarse un acto administrativo efectúa cualquier acto o gestión que demuestre o suponga su conocimiento. Se considerará como fecha de la notificación aquélla en que se practique el respectivo acto o gestión.

**RTF N ° 002965-Q-2014.**

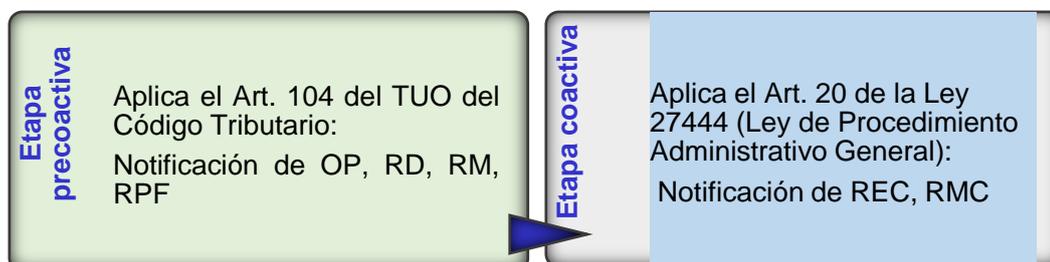
Se declara fundada la queja al verificarse de autos que el valor puesto a cobro no fue notificado conforme a ley y que aun cuando operó su notificación tácita al interponerse el recurso de reclamación, ello ocurrió después de la notificación de la resolución que inició la cobranza coactiva; por tanto, no existía deuda exigible coactivamente.

Asimismo, el numeral 20.4 del artículo 20 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General establece que el administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1 del citado artículo. En cuanto a la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado, el numeral 20.4 del mismo marco normativo señala que:

- Esta notificación es válida cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica del administrado o esta sea generada en forma automática por un sistema informático que garantice que se realizó la notificación, y surte efectos el día que conste haber sido recibida
- La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado, el cual puede ser otorgado por vía electrónica.

Las notificaciones de los actos administrativos vinculados a la gestión de cuenta del impuesto predial se sustentan legalmente en las disposiciones vertidas en el TUO del Código Tributario aprobado por D.S. N° 133-2013-EF y la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

En ese sentido, la notificación de valores (etapa precoactiva) se ciñe a lo dispuesto por el TUO del Código Tributario (Art. 104) y la notificación de resoluciones de cobranza se ciñe a lo dispuesto por la Ley de Procedimiento Administrativo General (Art. 20)



El Art. 106 del TUO del Código Tributario, establece que:

- Las notificaciones surtirán efectos desde el día hábil siguiente al de su recepción, entrega o depósito, según sea el caso.
- En el caso de las notificaciones mediante la publicación en la página web de la Administración Tributaria o, en el Diario Oficial o, en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad; éstas surtirán efectos a partir del día hábil siguiente al de la publicación aun cuando la entrega del documento en el que conste el acto administrativo notificado que hubiera sido materia de publicación, se produzca con posterioridad.
- Las notificaciones por publicación en la página web surtirán efectos a partir del día hábil siguiente a su incorporación en dicha página.
- Por excepción, la notificación surtirá efecto al momento de su recepción cuando se notifiquen resoluciones que ordenan trabar y levantar medidas cautelares, requerimientos de exhibición de libros, registros y documentación sustentatoria de

operaciones de adquisiciones y ventas que se deban llevar conforme a las disposiciones pertinentes y en los demás actos que se realicen en forma inmediata de acuerdo con lo establecido en el TUO del Código Tributario.

Por otro lado, el artículo 25° del TUO de la LPAG, establece que las notificaciones surten efectos conforme con las siguientes reglas:

- Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.
- Las cursadas mediante correo certificado, oficio, correo electrónico y análogos: el día que conste haber sido recibidas.
- Las notificaciones por publicaciones: a partir del día de la última publicación en el Diario Oficial.
- Cuando por disposición legal expresa, un acto administrativo deba ser a la vez notificado personalmente al administrado y publicado para resguardar derechos o intereses legítimos de terceros no apersonados o indeterminados, el acto producirá efectos a partir de la última notificación.

## Capítulo 2: Lineamientos generales en el proceso de recaudación

La recaudación del impuesto predial está relacionada directamente al pago y los medios para efectuarlo se han renovado en razón los sistemas y las TIC's que van actualizando y generando nuevas plataformas. En la actualidad contamos con el pago electrónico que viene masificándose en todas partes, Por ejemplo, podemos contar con las plataformas web de entidades recaudadoras, pagos con tarjetas de crédito a través de la web, y pagos en la oficina virtual de las administraciones tributarias. Además, existe un uso muy generalizado del sistema financiero y bancario (por medio de convenios) para el pago de los impuestos.

Las entidades financieras y bancarias pueden transferir electrónicamente o realizar una transferencia bancaria de los fondos, inmediatamente después de la recaudación a las cuentas de tesorería de los ingresos tributarios de las administraciones tributarias.

La idea es que ***estos mecanismos deben tener las máximas garantías de seguridad y certeza, en cuanto a lo efectivamente recaudado, previendo sistemas de control y auditoría, con sanciones por incumplimiento de las condiciones de la recaudación de los fondos.***

### 2.1. El registro de contribuyentes

Una de las principales preocupaciones de las administraciones tributarias es el correcto registro de los contribuyentes y su actualización en las oportunidades que corresponda ya que garantiza eficiencia en los procesos de la recaudación del impuesto predial. ***Un contribuyente debidamente registrado genera códigos y cuentas corrientes, que sirven para asociar las obligaciones a las cuales está sujeto el contribuyente y su respectivo monitoreo y seguimiento.***

***Un contribuyente debidamente registrado genera códigos y cuentas corrientes, que sirven para asociar las obligaciones a las cuales está sujeto el contribuyente.***

El proceso de registro regula las condiciones y requisitos que el contribuyente debe seguir para estar inscrito ante la administración tributaria. Los datos que se registran servirán para la correcta identificación, clasificación y ubicación de los contribuyentes.

El registro de contribuyentes consiste en registrar los datos que se consignarán en la declaración jurada del impuesto predial sobre la identificación y domicilio fiscal del contribuyente; así como información de su relación con el inmueble respecto del cual se generará la obligación tributaria.

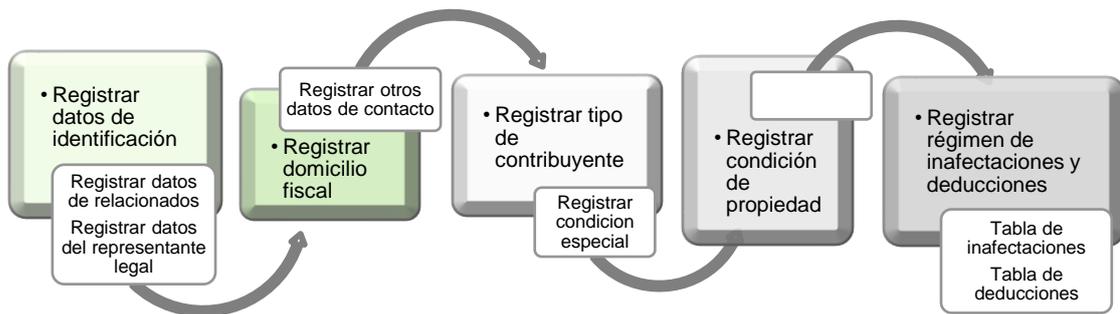
***Es un proceso dinámico***, y puede tener modificaciones por variaciones en los registros que comprende (contribuyentes, predios y/o parámetros tributarios). Por ello, las administraciones tributarias municipales deben establecer programas de actualización de datos, regulares y sostenibles, procurando usar sistemas integrales o procesos sistematizados que servirán para desarrollar distintas actividades en el marco de las funciones que la Ley les faculta.

***Se puede realizar a solicitud del ciudadano o de oficio***, como resultado de un proceso de fiscalización o de verificación, puede ser por inscripción (primera oportunidad o interacción) o por actualización de información. Para ello, la

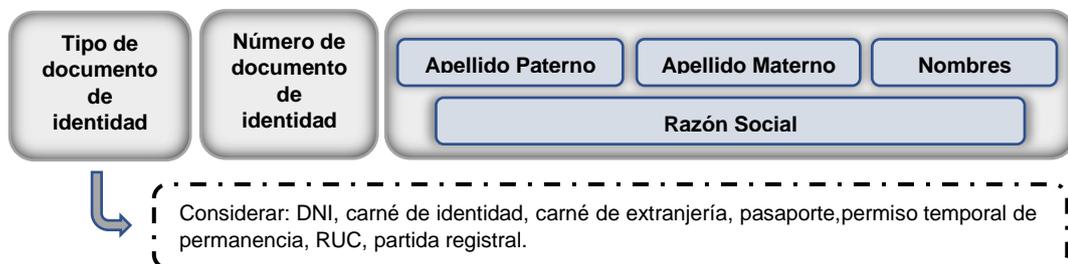
administración tributaria exigirá la presentación de algunos requisitos formales que sirvan de sustento del registro a efectuar. Todo este proceso genera un código de identificación (código de contribuyente) para las transacciones u operaciones, que permitirá una mejor trazabilidad, seguimiento, consulta, etc.

Mantener un registro de contribuyentes actualizado es importante, porque con la incorporación integral, confiable y oportuna de la información tributaria se puede identificar plenamente al deudor del impuesto sobre quien se efectuará la gestión de cobranza.

El proceso de registro de contribuyentes comprende las siguientes actividades



**Registrar los datos de identificación:** Consiste en registrar los datos básicos que permitan identificar al contribuyente con la siguiente información:



En caso de registrar personas relacionadas al contribuyente, como es el/la cónyuge o conviviente, se debe mantener la misma estructura de los datos básicos, precisando el tipo de relación.

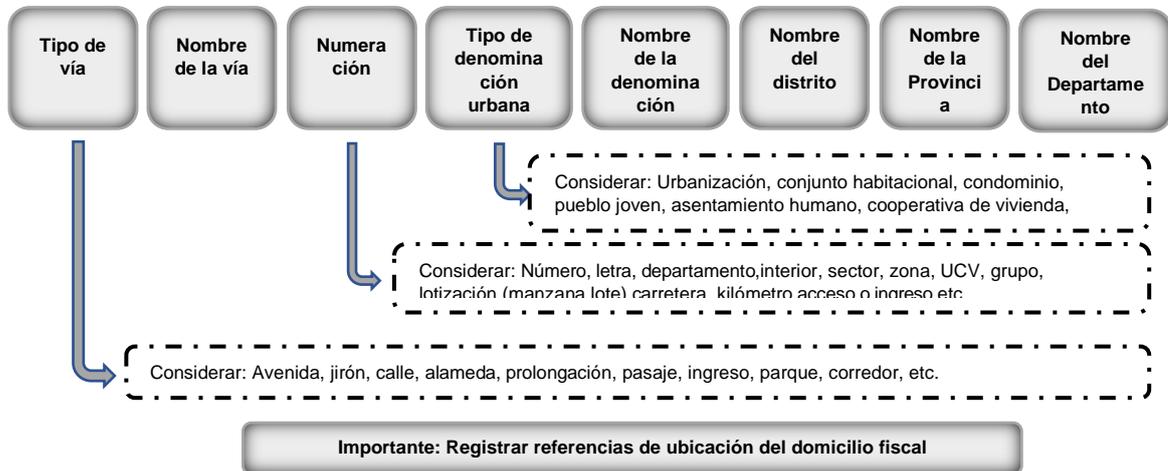
Es posible también el registro del representante legal, quien actúa ante la administración tributaria como administrador, representante o mandatario del contribuyente, y se considera con autorización para ser notificado a nombre de éste, mientras no exista aviso por escrito que acredite la extinción del título de representación. Para efectuar su registro, debe considerarse la estructura detallada de los datos básicos, así como los datos de su domicilio fiscal.

**Registrar los datos del domicilio fiscal:** Consiste en registrar los datos que permitan ubicar y notificar al contribuyente.

Recordemos que el domicilio fiscal es el lugar fijado por el contribuyente dentro del territorio nacional para todo efecto tributario, dentro del radio urbano señalado por la

administración tributaria. Así, según el TUO del Código Tributario, los sujetos obligados a inscribirse ante la administración tributaria tienen la obligación de fijar y comunicar el cambio de su domicilio fiscal conforme lo establece la ley.

La información del domicilio fiscal se debe registrar de manera estructurada, y deberá contener los siguientes campos:



A fin de tener los datos precisos del domicilio fiscal del contribuyente y garantizar notificaciones personales efectivas, es preciso que se contemple, en todos los casos, registrar las referencias de ubicación (lugares, establecimientos comerciales, paraderos, entre otros).

Debemos tener en cuenta que en la actualidad existe la posibilidad del registro del domicilio fiscal electrónico, el mismo que se realiza a través de un buzón electrónico habilitado para los contribuyentes. Esto será posible en tanto la administración tributaria haya implementado este mecanismo de notificación.

Recordemos los siguientes criterios:

- En caso de verificación, fiscalización o procedimiento de ejecución coactiva la administración no podrá realizar el cambio de domicilio fiscal hasta que ésta concluya, salvo que a juicio de la Administración exista causa justificada para el cambio.
- La administración tributaria está facultada para requerir que se fije un nuevo domicilio fiscal cuando, a su criterio, éste dificulte el ejercicio de sus funciones.

**Registrar el tipo de contribuyente:** Consiste en identificar las características especiales que incidirán en la determinación del tributo, sea por afectación, inafectación o deducción.

A continuación, se presenta la tabla de tipo de contribuyente y el documento de identidad a solicitar y registrar:

Tipo de contribuyente	Documento de identidad
Persona Natural	DNI, Carné de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Permiso Temporal de Permanencia (PTP).

<b>Sociedad Conyugal</b>	DNI, Carné de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Permiso Temporal de Permanencia (PTP).
<b>Sucesión Indivisa</b>	RUC, DNI, Carné de Extranjería o Pasaporte, del fallecido.
<b>Menor de edad</b>	DNI, Carné de extranjería, pasaporte.
<b>Otros Patrimonios Autónomos</b>	RUC, DNI, Carné de Identidad, Carné de Extranjería o Pasaporte.
<b>Persona Jurídica</b>	RUC.
<b>Sociedad Irregular</b>	RUC, Partida Registral en ausencia de éste, registrar como "Sin documento".

Asimismo, se debe registrar la condición especial del contribuyente:

<b>Gobierno Central</b>
<b>Gobierno Regional</b>
<b>Gobierno local</b>
<b>Beneficencia</b>
<b>Entidad religiosa no católica</b>
<b>Iglesia Católica</b>
<b>Servicios Médicos Públicos</b>
<b>Compañía de Bomberos</b>
<b>Universidades</b>
<b>Centro Educativos</b>
<b>Comunidades Campesinas</b>
<b>Organizaciones Políticas</b>
<b>Entidades de discapacitados reconocidas por CONADIS</b>
<b>Organizaciones Sindicales</b>
<b>Gobiernos Extranjeros</b>
<b>Organismos Internacionales</b>
<b>Organismos Públicos Descentralizados</b>
<b>Entidades Financieras en Liquidación</b>
<b>Pensionista</b>
<b>Adulto mayor</b>

**Registrar la condición de propiedad:** Consiste en identificar si el contribuyente es propietario único, poseedor o tenedor, concesionario o condómino del predio afecto al Impuesto Predial; a fin de identificar adecuadamente al sujeto obligado al pago y, respecto del porcentaje (%) de propiedad, determinar la cuantía del impuesto.

Si la condición de propiedad del predio es condómino, se debe registrar a los condóminos o copropietarios del predio con toda la información de cada uno de ellos. Se debe validar que el porcentaje total de la propiedad sume el 100%, tomando en cuenta los siguientes datos:

- Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda.
- Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga

sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total del impuesto.

El registro de los condóminos o copropietarios, respecto de sus datos y domicilio fiscal, debe contener la estructura básica de los datos de identificación y del domicilio fiscal, antes mencionados.

**Registrar el régimen de inafectaciones y deducciones**, que se encuentran comprendidas en el TUO de la Ley de Tributación Municipal y en otras normas legales.

Tengamos en cuenta que la inafectación se refiere a una situación que no ha sido comprendida dentro del campo o ámbito de aplicación del impuesto, es decir, que está fuera porque no corresponde a la descripción legal hipotética y abstracta del hecho concreto (hipótesis de incidencia), Resolución del Tribunal Fiscal N° 559-4-97. Por ejemplo, las inafectaciones para los predios en los que se ha construido centros educativos.

Así también, la deducción determina una disminución de la base imponible del impuesto, y es establecida por ley con la finalidad de cumplir fines de política económica y social. Por ejemplo, el beneficio de disminuir 50 UIT en la base imponible del impuesto predial para los adultos mayores.

## 2.2. El registro de datos tributarios:

### Registro de predios:

Este procedimiento consiste en registrar información relativa al predio, la misma que se utilizará para calcular la base imponible del impuesto. La información por registrar será: la ubicación, los datos del predio, los datos complementarios y las deducciones del predio, de corresponder.

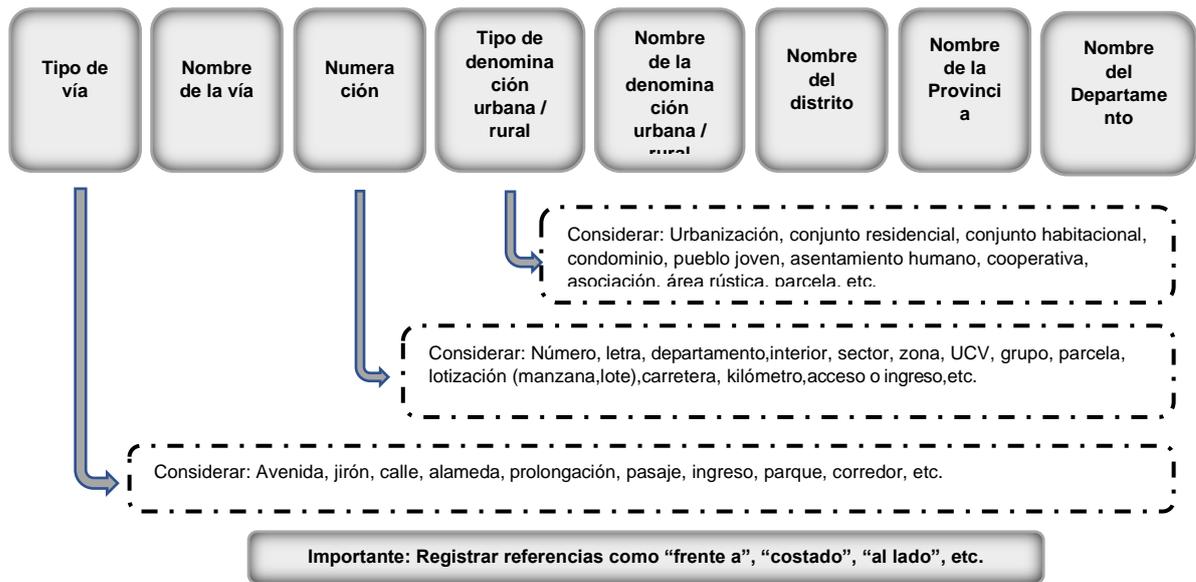
El predio registrado genera un código, denominado comúnmente código de predio (que es único en la administración tributaria), el cual servirá para su identificación, trazabilidad y consulta.

Recordemos que se considera predio a todo inmueble o unidad inmobiliaria, ubicado dentro de la jurisdicción del distrito, cualquiera que sea su uso.

El proceso de registro de predios es el siguiente:



**Registrar la ubicación del predio:** Consiste en tomar los datos relacionados a la ubicación del predio (dónde o en qué lugar se encuentra situado) para lo cual debemos tener en consideración los siguientes datos:

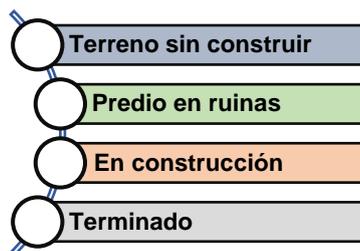


**Registrar los datos del predio:** Consiste en considerar los datos relacionados al uso, estado y tipo de predio:

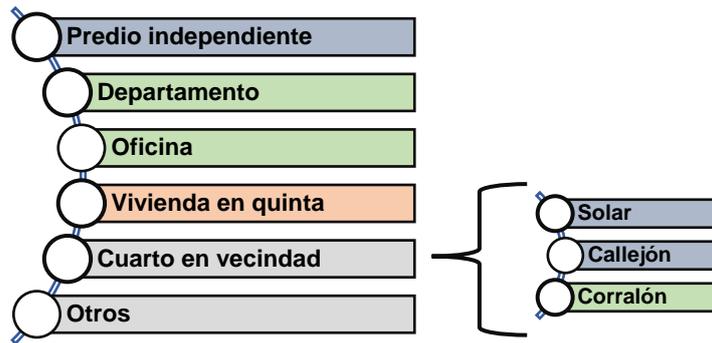
Existen muchos usos de predios, cada administración tributaria municipal podrá enumerarlos o clasificarlos en función al nivel del desarrollo de sus actividades económicas. Los usos de predio más comunes son:



Los estados del predio pueden clasificarse en:



Los tipos de predio se clasifican en:

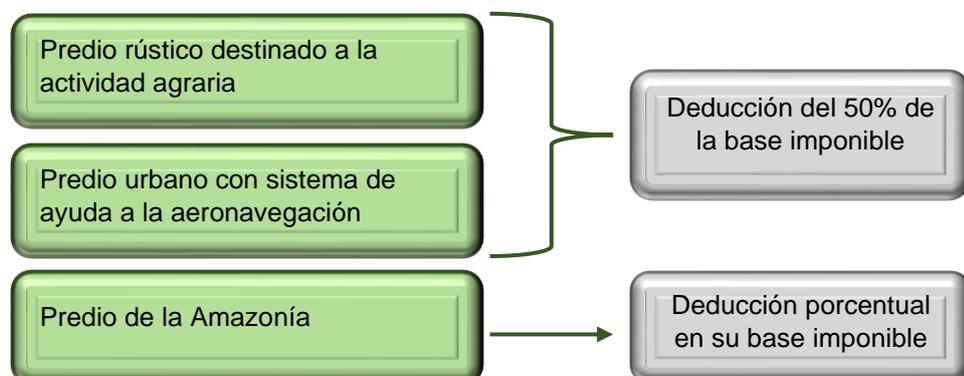


**Registrar los datos complementarios del predio:** Consiste en registrar los datos vinculados con los servicios públicos que tiene el predio, como son: el número de suministro eléctrico, el número de suministro de agua potable, el número de partida registral o el número de suministro telefónico, entre otros.

El registro de estos datos permite disponer de información referencial para la notificación de actos administrativos.

**Registrar deducciones:** Implica el registro de ciertas condiciones especiales que permiten la deducción de la base imponible para la determinación del impuesto y pueden ser:

- Del 50% de la base imponible para:
  - Predios urbanos donde se encuentren instalados los sistemas de ayuda a la aeronavegación, siempre y cuando se dediquen exclusivamente a este fin.
  - Predios rústicos destinados y dedicados a la actividad agraria, siempre que no se encuentren comprendidos en los planos básicos arancelarios de áreas urbanas.
- El registro de predios de la Amazonía, con una deducción porcentual en su base imponible, establecido por las municipalidades, en forma anual, tomando en consideración, entre otros criterios, los valores unitarios oficiales de edificación, así como la ubicación y uso del predio.



## Registro de declaraciones juradas

Es el procedimiento por el cual el contribuyente declara los datos generales relacionados a su condición de titular, poseedor, conductor o responsable del predio, así como declara los datos específicos referidos al establecimiento del valor imponible del (de los) inmueble(s) de su propiedad.

La declaración jurada es la manifestación de hechos comunicados a la administración tributaria en la forma establecida por la normativa vigente, que servirá para determinar la base imponible de la obligación tributaria.

El contribuyente deberá consignar en su declaración, de forma correcta y sustentada, los datos solicitados por la administración tributaria.

***Registrada la declaración jurada es conveniente que tenga una numeración única o código que permita identificarla para los procesos de gestión, cobranza y pagos.***

### 2.3. Generación y parametrización de las cuentas corrientes

Una vez registrados los contribuyentes, con el propósito de verificar el cumplimiento de las obligaciones, corresponde a la administración tributaria reflejar en un sistema el resultado de las operaciones realizadas por los ellos. Este proceso incluye verificar los saldos deudores como los acreedores, ya sea a favor de la propia administración o del contribuyente.

Este sistema de información se denomina **sistema de cuenta corriente**, que al igual que una cuenta corriente bancaria, **refleja las transacciones de débito y crédito resultantes de la relación de la administración tributaria con el contribuyente. De esta manera, la cuenta corriente debe incluir todos los conceptos generadores de los movimientos de la deuda (expresados en soles) para que de manera agregada o individual muestren los saldos que deben ser objeto de la cobranza.**

Este sistema de cuenta corriente se convierte en una herramienta fundamental de la gestión de control de la deuda, de la cobranza y de la recaudación, y permite mostrar de manera precisa, los saldos adeudados o a favor del contribuyente, por cada uno de los conceptos y periodos tributarios que afectan la situación del contribuyente.

Las administraciones tributarias deben implementar un sistema de cuenta corriente, para controlar permanentemente la cuantía de la deuda tributaria del contribuyente o responsable con esta. Los componentes de la cuenta corriente son el insoluto, intereses, moras, gastos administrativos, costas procesales, recargos, multas, entre otros que correspondan.

La cuenta corriente permitirá conciliar la información de los pagos, imputaciones, cargos y otros que determinen el monto a cobrar o a devolver al contribuyente o responsable, previa verificación. En caso de devolución, ésta se hará efectiva de oficio o a solicitud del contribuyente o responsable, dentro del plazo legal establecido con cargo a que, de excederse, se deberá reconocer y pagar los intereses tributarios compensatorios

Efectuado el registro tributario del contribuyente y determinada la cuantía del impuesto con todos sus componentes, éste se reflejará en una cuenta corriente única la cual

mostrará el monto a cobrar o saldo deudor del contribuyente. Esta cuenta corriente se vinculará con el código de contribuyente, el código del predio, el año y periodo de afectación, el tipo de impuesto, el número o código de la declaración jurada, entre otros aspectos.

En el caso de las declaraciones rectificatorias o sustitutorias, que constituyen una modificación de la determinación inicial, con el fin de no afectar la cuenta corriente directamente y al libre albedrío de los contribuyentes se han establecido algunos parámetros como:

- El tiempo límite para su presentación
- El número de rectificaciones o sustituciones y la oportunidad para presentarlas
- El valor declarado en comparación con la declaración primigenia, es decir si aumenta o disminuye el saldo. Por ejemplo, en caso disminuya la base imponible se otorga un plazo para las verificaciones respectivas en el marco de las facultades fiscalizadoras de la administración tributaria.

Una de las mayores utilidades que presenta el sistema de cuenta corriente, es:

- la automatización de los cálculos por intereses, gastos administrativos y plazos vencidos
- la actualización de la deuda permanentemente
- los reportes de saldos de deuda, luego de aplicar pagos, compensaciones y devoluciones. Para los cálculos de actualización e intereses regularmente se utilizan fórmulas financieras y parámetros ya establecidos (por ejemplo, el monto de la UIT, cuyo valor pueden variar de un año otro).

***La cuenta corriente debe estar parametrizada también para todas las reglas de imputación, que regularmente es: primero a los cargos, intereses, luego a los gastos administrativos y costas procesales, y por último al tributo.*** También existe la imputación proporcional del pago, según la cual el valor pagado se distribuye proporcionalmente al monto de los diferentes conceptos calculados a la fecha del pago.

Otra regla existente es imputar el pago a la deuda más antigua del impuesto. Todos estos parámetros deben definirse para que el sistema pueda reconocer a qué concepto y en qué orden se imputaría lo pagado y determinar el valor del saldo restante.

Otros parámetros están relacionados a los descuentos por amnistías, beneficios por regularización de obligaciones, exoneraciones y pagos fraccionados con descuentos inferiores a los del pago efectivo, en cuyo caso el no pago de las cuotas pactadas bajo el beneficio da lugar a la pérdida del mismo. En estos casos, la cuenta corriente debe estar preparada para manejar distintos porcentajes de descuento en función a varios factores, y permitir identificar el universo de contribuyentes y las obligaciones a las cuales se les aplicaría el beneficio otorgado, así como de revertir sus efectos cuando la norma lo defina. Entre estos parámetros tenemos:

- Tipo de incumplimiento (mora u omisión)
- Antigüedad de la deuda
- Tipos de deuda (firmes o reclamadas)
- Porcentajes de descuento
- Periodos en los que aplica
- Rangos de deuda.

Finalmente, este sistema de cuenta corriente debe estar vinculado con el módulo contable ya que es la base para la contabilidad de los ingresos tributarios y permitir la elaboración de análisis estadísticos para el seguimiento y monitoreo de dichos ingresos.

#### **Funciones de la cuenta corriente:**

- La cuenta corriente generará transacciones a partir de las declaraciones juradas, pagos y actuaciones administrativas. Cada cuenta se parametriza para cada transacción.
- Actualizar saldos de deuda de un periodo a otro
- Automatización de cargos, intereses y actualizaciones, de manera masiva o individual sin necesidad que intervenga una actuación administrativa.
- Imputar pagos de acuerdo con los parámetros establecidos evitando el efecto de la prescripción de deudas.
- Las actuaciones administrativas que afectan los saldos también pueden ser ingresados al sistema y tener sus propias reglas de aplicación.

#### **Son ventajas de tener cuentas corrientes:**

- Reducen el riesgo del uso de efectivo en las oficinas de las administraciones tributarias, ampliando la red de oficinas de pago y, por lo tanto, las facilidades de pago al contribuyente. El uso de plataformas móviles y de dispositivos móviles para el pago es una tendencia en este ámbito.
- Ofrece la posibilidad de integrar los sistemas de la administración tributaria, con relación al cálculo de saldos de deuda de los contribuyentes.
- Permite la selección o segmentación, para ejecutar acciones de cobranza en caso de incumplimiento de obligaciones o de contribuyentes morosos.
- Permite la detección y corrección de inconsistencias en la información en los procesos de determinación y cobranza.
- Los contribuyentes pueden hacer un pago integral de varias obligaciones (pago anual) o de alguna de ellas (por periodo) ya que cada uno de ellos tiene vinculado una cuenta corriente.
- Reporta información confiable a otros procesos, como es el caso de: devoluciones; compensaciones, cesión de saldos a favor, beneficios, deducciones, fiscalización, determinación, cobranza, entre otros
- Sirven de base para la contabilidad de los ingresos tributarios y de la determinación de las cuentas por cobrar a favor de la administración tributaria.
- Permite generara reportes y estadísticas de información para la toma de decisiones o identificación de datos no fiables.

La cuenta corriente es única para cada deuda generada y tiene una estructura que se define funcionalmente y consta de un número determinado de dígitos de naturaleza numérica (123.456.7890) o alfanumérica (P01.1234.5678), en los que se puede incluir el periodo y año de la determinación. Esta estructura nace con la determinación y su registro se mantiene en la administración tributaria aun cuando la deuda ha sido pagada o cancelada.

## **2.4. El sistema de información en el proceso de recaudación**

Las administraciones tributarias en la búsqueda de mayor eficiencia y reducción de costos vienen incrementando el uso intensivo de las tecnologías de la información que le permitan tener iguales o mejores índices de recaudación haciendo uso de medios de pago o de recaudación propios o de terceros que den facilidades a los contribuyentes para que cumplan con sus obligaciones tributarias de manera oportuna.

Hay dos objetivos implícitos en este proceso de implementación:

- La simplificación para el contribuyente de las operaciones a realizar: presentar sus declaraciones a través de herramientas web, servicios en línea y realizar pagos por estos medios y otras aplicaciones móviles disponibles.
- La reducción de los índices de evasión fiscal, como resultado de la consolidación de las herramientas puestas a disposición del contribuyente para que realice sus consultas, operaciones, transacciones y pagos.

Algunas acciones en el desarrollo de estos sistemas de información son: los sistemas de la información para la gestión de grandes y medianos contribuyentes; la recepción y procesamiento de las declaraciones juradas; los cruces de información para la validación de datos y la recepción de pagos a través de la red bancaria.

**La cuenta corriente tributaria se ocupa de valores monetarios**, de modo que todas las operaciones que se imputan a la cuenta deben cumplir las siguientes propiedades:

- a. **Atomicidad.** Una operación nunca debe quedar parcialmente completa. O se completa totalmente, o no. Toda modificación a una operación debe tratarse como una operación única.
- b. **Consistencia.** Todas las cuentas deben estar en un estado congruente, tanto al comenzar como al concluirse una operación. Por ejemplo, en operaciones de crédito/débito, el saldo total entre ambas cuentas participantes debe ser el mismo antes y después de la operación.
- c. **Aislamiento.** Ningún estado intermedio de una operación puede ser visible.
- d. **Durabilidad.** Los resultados de las operaciones imputadas en la cuenta corriente deben perdurar aun si el sistema falla o se reinicia. Además, cada cuenta podrá identificarse de manera específica. (por ejemplo, contribuyente, impuesto y período).

## 2.5. Principales roles en la recepción de pagos y conciliaciones

Entre los principales roles que se desempeñan en las actividades de pagos y conciliaciones tenemos:

### **Cajero:**

Es la persona que pertenece a la administración tributaria, legalmente habilitado y facultado, que asume la responsabilidad de atender a los contribuyentes o usuarios, en los módulos de caja ubicados en la sede principal u oficinas descentralizadas, para recibir y procesar sus pagos y transacciones. Es también responsable realizar el cuadre de caja al final de las operaciones y de remitir las remesas de caja al responsable o supervisor.

### **Encargado de caja:**

Es la persona que pertenece a la administración tributaria, legalmente habilitado y facultado, que asume la responsabilidad de la supervisión del área de caja en la sede principal u oficinas descentralizadas, en reemplazo del titular por motivos de vacaciones, descanso médico, licencia, permiso u otro. La encargatura debe generarse por medio de una Resolución

### **Supervisor de caja:**

Es la persona que pertenece a la administración tributaria, legalmente habilitado y facultado, que se encarga del cierre de caja, conciliación y depósito de la remesa a bóveda o entrega de la remesa a la empresa de transporte de valores.

**Tesorero:**

En los casos en los que aún no se cuente con las cuentas particionadas en línea, el tesorero es la persona que pertenece a la administración tributaria, legalmente habilitado y facultado, que se encarga de realizar los depósitos en las distintas cuentas corrientes, asimismo realiza los registros en el sistema SIAF y supervisa las acciones de caja y de las conciliaciones de la deuda.

**2.6. Principales funciones del cajero:**

- Será responsable de la caja recaudadora o terminal asignado.
- Recibir diariamente y antes de iniciar las operaciones el fondo fijo.
- No debe ausentarse sin motivo justificado de su lugar de trabajo.
- En cada atención realizada mostrar la cordialidad y predisposición para atender.
- Recibir los pagos de los contribuyentes para la cancelación, pagos a cuenta y fraccionamiento de las obligaciones.
- Registrar en el sistema todas las transacciones del día, desde el inicio de la jornada hasta su culminación.
- Realizar extornos con la autorización correspondiente del supervisor o encargado.
- Emitir los reportes de operaciones y de extornos.
- Efectuar el cierre de operaciones, el cuadro diario de las transacciones y demás documentos operativos.
- Informar al supervisor o encargado de los faltantes o sobrantes que resultaran de sus operaciones
- No recibir pagos por dos o más medios de pago distintos
- No entregar vuelto con valor inferior al que corresponde
- Verificar la validez de las monedas y billetes empleados en la transacción, para ello debe capacitarse o emplear otros mecanismos manuales de verificación
- Cautelar por los bienes asignados al lugar o terminal de trabajo
- Levantar un acta de arqueo al cierre de las operaciones
- En caso de recibir pagos por medio de tarjetas electrónicas (de débito o crédito) solicitar la tarjeta de crédito y el documento de identidad para luego proceder a realizar la transacción.

## Capítulo 3: Apertura y cierre de caja

### 3.1. Apertura de las operaciones

La apertura del área de caja debe realizarse con la presencia del supervisor o encargado de caja y del personal de seguridad asignado. **Esto debe formar parte de un procedimiento o protocolo que debe cumplirse diariamente.**

**Es necesario contar con protocolo o procedimiento de apertura y cierre de caja, que debe cumplirse diariamente de forma obligatoria.**

De contar con un sistema informático de caja, este también debe ser apertura con la autorización del supervisor de caja o encargado, en el que se registra la fecha y hora de apertura y a partir de ese momento los demás cajeros pueden realizar el ingreso al sistema para el inicio de sus operaciones.

En este caso, la configuración de los accesos o permisos se encuentra establecido en perfiles de puesto lo que brinda mayor seguridad en las operaciones. De no contar con un sistema informático se recomienda llevar un registro de operaciones en donde se detalle el inicio de las operaciones y las personas registradas para dicho inicio.

### 3.2. Mobiliario y equipo

Un terminal de caja debe tener el siguiente mobiliario y equipo:

- Un terminal de caja, que es el mueble en el cual realizará sus actividades, debe estar numerado
- Una PC, computadora
- Un teclado
- Un mouse
- Un equipo POS multifunción
- Impresora matricial o laser
- Equipo contador de billetes y monedas
- Sellos
- Detectores de billetes falsos
- Sistema eléctrico y de redes
- Sistema funcional de caja de la administración tributaria
- Bandeja separadora de monedas
- Bandeja clasificadora de billetes

Para que los cajeros puedan cumplir a cabalidad con sus funciones, el ambiente de trabajo debe contar con las siguientes características mínimas:

- **Buena visibilidad** para poder ver e interactuar con el contribuyente o usuario. Esto permitirá una buena comunicación
- En caso existan dos o más cajas, **el mobiliario debe permitir la coordinación entre cajeros** de tal forma que, si se requiere algo en algún momento, puedan apoyarse sin necesidad de abandonar las cajas.
- **Contar con recursos materiales, bolsas plásticas, etiquetas, señalética; materiales eléctricos y tecnológicos, necesarios para la jornada**, desde el inicio, a fin de evitar el abandono de la caja para poder obtenerlo.

- Contar con un ***lugar seguro para el resguardo del dinero u otros valores***, de preferencia una bóveda o caja de seguridad en un ambiente aislado y no visible al público.
- ***Ambiente totalmente iluminado***, que permita la identificación clara de los billetes y monedas.
- ***En caso de cajas móviles o itinerantes, deben tomarse todas las medidas pertinentes que garanticen la seguridad del personal, del dinero y del mobiliario.***

### 3.3. Seguridad y acceso al área de caja

El área de caja debe ser un área que debe contar con puertas de acceso para el ingreso y salida del personal autorizado. El acceso debe estar permitido únicamente al personal que labora dentro de dicho espacio y personas que jerárquicamente son responsables de este proceso (jefes, gerentes o directores).

***Durante la jornada de atención el área de caja debe permanecer cerrada y la autorización para el acceso o salida la debe brindar el supervisor o encargado, bajo responsabilidad.***

En caso de las atenciones extraordinarias, es decir días festivos, sábados o extensiones de horarios, estas deben de coordinarse previamente y comunicar a las personas involucradas para que se tomen las medidas preventivas pertinentes.

De estar el área de caja expuesta al público, es indispensable la presencia permanente de personal de seguridad o vigilancia a fin de garantizar la seguridad.

### 3.4. Controles de seguridad:

#### 3.4.1. Las claves de acceso al sistema

***El sistema de caja debe contar con perfiles de acceso según rol o funciones***, esto como medida de seguridad y manipulación de la información. Cada persona asignada a estas labores, debe contar con un acceso o clave personal e intransferible por medio del cual se puede conocer todos los movimientos efectuados en el sistema. Es importante que se capacite y recuerde al personal a ser cautelosos, conservar su clave de acceso y cambiarla con cierta regularidad (cada 30 días, por ejemplo).

***Todo supervisor, encargado y cajero, debe iniciar durante la jornada de trabajo y cerrar su sesión cuando por algún motivo deba ausentarse.***

El sistema de caja debe tener posibilidad de realizar auditorías de acceso de manera aleatoria e inopinada a fin de verificar que las claves de acceso no se utilicen incorrectamente. ***Es así que, en caso de licencia, vacaciones o desvinculación laboral, estas claves queden inactivas sin posibilidad alguna para realizar operación alguna.***

En el ámbito del mobiliario, debe exigirse que las gavetas de dinero y monedas, así como del ambiente en que se ubica la caja fuerte cuenten con llaves y las seguridades que correspondan, como es el caso de alarmas o cámaras de video vigilancia.

### 3.4.2. De la seguridad sobre billetes y monedas

La administración tributaria a través de la unidad orgánica que tiene estas facultadas del control y recaudación del dinero, debe dictar las medidas o políticas de tratamiento de los billetes o monedas falsas o deterioradas, considerando los siguientes aspectos:

- **Procedimiento para cuando se detecten billetes o monedas falsas al momento de la recepción del pago.** En estos casos debe definirse si dichos billetes y monedas se picarán y devolverán al contribuyente o usuario; se picarán o colocará un sello indicando “falso” y se retendrá para su eliminación posterior o simplemente se rechazará y devolverá.
- **Procedimiento para cuando se detecten monedas o billetes falsos al cierre de las operaciones.** En estos casos debe definirse si la reposición de este dinero será de responsabilidad del cajero, de la unidad o de la administración. Esto amerita la elaboración de un informe de incidencias que señale los hechos, el tratamiento del dinero detectado como falso y la responsabilidad de su reposición.
- **Procedimiento para cuando se presenten casos de billetes o monedas deterioradas.** Implica definir, en el caso de billetes rotos hasta que porcentaje del cuerpo del billete se puede aceptar, en el caso de monedas hasta que porcentaje o característica pueden admitirse. Por otro lado, debe definirse el tratamiento posterior de estos billetes y monedas, el objetivo es que dejen de circular y se dispondrían coordinaciones con el BCRP para su reposición.
- **En el caso de billetes y monedas deterioradas, debe definirse el tratamiento a dar respecto de su continuidad de su circulación y coordinaciones para su sustitución.**

Un aspecto importante en esta sección es la capacitación al personal de caja en el conocimiento de las características de los billetes y monedas (sobre todo, las de más alta definición) y los mecanismos para poder detectar su autenticidad. Por otro lado, la administración debe dotar de herramientas o equipos que permitan que la detección sea un proceso íntegro y ágil para la fluidez de las operaciones.

### 3.4.3. Los arqueos inopinados

Se tratan de supervisiones o revisiones que se realizan regularmente sin que medie una comunicación formal que se va a realizar en una fecha u horario definido. Se ejecuta a criterio del supervisor o encargado. Usualmente se realiza una vez a la semana y a cada cajero en todas las oficinas o agencias, culminando con un acta de arqueo en la que se detallará aspectos al desenvolvimiento del cajero en el trato al contribuyente o usuario y al manejo del dinero recaudado. **Se realiza durante la jornada de atención y no debe emplearse mucho tiempo, por lo que se recomienda tener previamente definidos los aspectos que se van a evaluar.**

- ✓ **En lo que corresponde al trato con el contribuyente o usuario:** se debe evaluar la calidad de la atención en el cumplimiento del protocolo establecido, la rapidez, el conocimiento de sus documentos o manuales, la cantidad de extornos y los motivos de estos, entre otros.

- ✓ **En lo que corresponde al arqueo, se evaluará:** la cantidad de dinero en caja vs. el reporte de lo recaudado hasta ese momento; esto incluye el dinero remesado, si se ha producido algún balancín (que es el registro utilizado por los cajeros para realizar el cuadro de caja en determinado momento, detallando el importe recibido en efectivo - billetes y monedas de todas las denominaciones -, en cheques y tarjetas de débito o crédito. También se utiliza para la entrega de remesas parciales al supervisor o encargado, en el transcurso de las operaciones). Se evaluará las diferencias detectadas, el detalle del efectivo en poder de la caja, entre otras observaciones.

***El acta de arqueo debe permitir que se consignen observaciones de parte del supervisor y del auditado y estar suscrita por ambos para refrendar su conformidad.***

#### **3.4.4. Los riesgos operativos**

Los riesgos operativos de caja son todas aquellas posibles contingencias que de no ser controladas adecuadamente pueden convertirse en riesgos que pueden causar daños o pérdidas a la administración tributaria y evitarlos implica establecer ciertos controles como los siguientes:

- Se debe establecer la cantidad de dinero (billetes y/ monedas) que debe acumular un cajero en una caja y las acciones que se seguirán en caso ocurra: Por ejemplo, pueden disponer que no se acumule más de S/. 5000 (cinco mil y 00/100 soles) y de ocurrir, el procedimiento debe señalar que realizarán un balancín y luego harán la entrega de la remesa (entrega parcial) al supervisor o encargado. De contar con un sistema operativo de caja, este control puede hacerse vía sistema y producida la alerta el supervisor podría dirigirse al cajero para solicitar la entrega parcial o remesa.
- El supervisor o responsable, luego de recibir las remesas, debe recontarlas y de existir conformidad debe guardar el dinero en bóveda o caja fuerte, de no existir conformidad, de inmediato debe comunicar al cajero para las subsanaciones que correspondan.
- Se deben de registrar todas las operaciones de caja, la cuenta corriente, el tipo de pago (efectivo o tarjeta), el monto. Las modificaciones en estos registros corresponden a un nivel superior de accesos, y de ocurrir, el cajero deberá solicitar la intervención del supervisor o encargado para realizar las modificaciones.

#### **3.5. Cierre de las operaciones**

El cierre del área de caja debe de realizarse con la presencia del supervisor o encargado de caja y del personal de seguridad asignado. Esto debe formar parte de un procedimiento o protocolo que debe cumplirse diariamente.

De contar con un sistema informático de caja, cada cajero que ha culminado su labor y haber entregado su cuadro, balancín o informe de cierre de operaciones debe cerrar su sesión. Una vez que todos los cajeros han realizado este cierre corresponderá al supervisor de caja o encargado, que culmine sus labores y proceda al cierre de las operaciones del día, registrando la fecha y hora de finalización. En este caso, la configuración de los accesos o permisos se encuentra establecido en perfiles de puesto lo que brinda mayor seguridad en las operaciones. De no contar con un sistema informático se recomienda llevar un registro de operaciones en donde se detalle el cierre de las operaciones y las personas participantes de ello.

## Capítulo 4: Operaciones para la recepción de pagos en caja

### 4.1. Recepción de pagos

Conocemos que un aspecto importante es el registro de la declaración jurada del impuesto y otro aspecto importante es el pago.

*La declaración del impuesto con el pago del mismo se colige a través de un número denominado “cuenta corriente”, el cual se refleja en un estado de cuenta, un valor, de manera numérica o por medio de códigos de barra.*

Las administraciones tributarias deben realizar esfuerzos e implementar estrategias para recibir el pago de sus contribuyentes. **Lo hacen de manera directa implementando centros de pago en sus oficinas o sedes, o lo hacen de manera indirecta, haciendo uso de plataformas del sistema financiero nacional, vía web o aplicativos de pago;** sin embargo, nos hace falta desarrollar mecanismos que generen confianza de los contribuyentes o usuarios en estos canales de pago que reducen riesgos, son más cómodos y dan las mismas garantías que el canal presencial.

**Dato Importante:**

*Un pago puede referirse a una declaración en particular, a un grupo de cuotas o a una determinada cuota de pago. Para aplicar sólo debemos hacer uso de las cuentas corrientes.*

### 4.2. Modalidades de pago

Últimamente, **las administraciones tributarias han diversificado los medios de pago buscando facilitar el cumplimiento de las obligaciones.** En el caso de plataformas físicas o virtuales de otras entidades bancarias es indispensable que se hayan celebrado convenios con dichas entidades.

Entre los canales y medios más comunes, se pueden citar:

- **Plataforma presencial** de la administración tributaria:
  - ✓ En efectivo (en sede o agencias descentralizadas).
  - ✓ Con cheques, girados a nombre de la administración tributaria y de preferencia con certificación o de gerencia con el monto exacto de pago.
- **Plataforma web** de la administración tributaria:
  - ✓ Con cargo a débito en una cuenta bancaria. Se realizará el débito automático de la cuenta bancaria del banco seleccionado.
  - ✓ Con cargo a una tarjeta de débito o crédito. El pago en esta modalidad se realizará con cualquier tarjeta de operadores Visa, Mastercard, American Express y Diners Club International. Para procesar el pago se debe tener habilitada la opción de compras por internet y llenar los datos requeridos como: número de tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento y código

de seguridad de la tarjeta seleccionada. En el caso de Visa y Mastercard, se recomienda la afiliación a Verified by Visa y Secure Code, respectivamente, para otorgarle mayor seguridad a la operación.

- **Pago en red bancaria.**
  - ✓ Pagos en efectivo o tarjeta en las oficinas de la red bancaria y agentes.
  - ✓ Pagos virtuales en los portales web de los bancos o en aplicativos móviles de los mismos
  - ✓ Vía aplicativos móviles
- **Pago por medio de código o número de pago**, que permite pagar los tributos con la presentación de un sólo código, el cual debe ser cancelado el mismo día de su generación, de lo contrario caduca y tendrá que generarse un nuevo código, si desea pagar posteriormente.
  - ✓ Pago en agencias bancarias autorizadas
  - ✓ Por medio de agentes autorizados
  - ✓ Vía portales web de las entidades bancarias autorizadas
  - ✓ Vía aplicativos móviles de la administración tributaria o red de bancos autorizados
  - ✓ Vía cajeros automáticos de los bancos autorizados.
- **Vía Págalo.pe**, que es una plataforma digital creada para simplificar el pago de tasas y servicios para trámites en diferentes entidades públicas.
- **Pagos vía billetera móvil**, que es una aplicación que permite tener dinero seguro en tu celular, sin necesidad de cuentas bancarias. Existen diversos canales como yape, plin, etc.
- **App de la administración tributaria**, que consiste en la creación de un aplicativo móvil desarrollado por la propia administración tributaria para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Debe estar disponible en varios para sistemas operativos (sobre todo Apple y Android) y a través de él se pueden implementar consultas y emitir comprobantes de pago virtuales o electrónicos.

#### 4.3. Límites de caja

Se debe establecer **los límites de efectivo que debe tener el cajero en su terminal o punto de atención**, cada vez que un cajero esté por juntar esta suma deberá entregar una remesa al supervisor o encargado. **Esta suma debe coincidir con la suma establecida por la cobertura del seguro.**

Es importante que la administración tributaria contrate la cobertura de un seguro contra todo riesgo para las operaciones de caja, si bien esto es un costo para la administración, sin embargo, resultará beneficioso porque implica las seguridades personales y de pérdida de dinero por temas fortuitos o contingencias que atenten contra la seguridad.

El sistema operativo de caja debe permitir que estos controles sean visibles a través del sistema de recaudación emitiendo una alerta al supervisor respecto de los cajeros que están por alcanzar la suma definida y se aplique el procedimiento de emisión del balancín y entrega de la remesa para su verificación y resguardo.

El supervisor o encargado deberán realizar los controles pertinentes para que los cajeros no tengan exceso sobre el monto definido (en monedas y billetes) y una vez recibida la remesa, de igual manera, deben proceder con la verificación y de estar conforme guardar el dinero en la bóveda o caja fuerte hasta la entrega de la remesa

general al final de la jornada. Por ningún motivo el supervisor debe tener remesas pendientes de verificar por mucho tiempo, estas acciones deben ser inmediatas.

#### 4.4. Pagos con cheques

Una modalidad de pago es por medio de cheques, para ello debe de tenerse en cuenta que, por seguridad de la transferencia efectiva de dinero y los fondos suficientes en dicha cuenta, **sólo deberían aceptarse los cheques de gerencia y cheques certificados girados a nombre de la administración tributaria o de la municipalidad, según se defina.**

Para ser aceptado como parte de pago, un cheque deberá contar con los siguientes requisitos esenciales:

- **Cheque de gerencia**, los cuales son emitidos por un banco y en el que debe verificarse: el monto, expresado en números y letras; la fecha de emisión, la cual no podrá consignar más de un año de antigüedad (por la validez del documento).
- **Cheque certificado**, que no es girado por un banco, por lo que debe verificarse: el monto, expresado en números y letras; que cuente con la certificación del banco en el reverso (firma y sello), consignar la fecha de emisión, la cual no podrá ser mayor a un mes de antigüedad (por la validez del documento).

***Esta modalidad debe registrarse en el sistema a fin de que quede grabado el monto, el número de cheque y el banco al cual pertenece.***

En el caso que el monto del cheque exceda al monto de la deuda debe de definirse el procedimiento para la devolución del monto pagado en exceso. La devolución puede ser automática, puede realizarse después de un número definido de días, también debe considerarse el monto máximo de devolución para estos casos y el documento que se emitirá como constancia de la devolución efectuada o por efectuar. El procedimiento debe señalar respecto de las personas a las cuales se hará entrega de la devolución teniendo cautela en caso de cheques de personas jurídicas.

La administración tributaria debe definir si aceptarán pagos con cheques simples y de hacerlo debe señalarse el cargo y funcionario que autorizará dicha admisión, esto con el fin de respaldar la validación de debe hacerse previamente a la autorización.

***En el caso de pagos con cheque por deudas en situación de retención bancaria, deben contar con la autorización del área coactiva (ejecutor o auxiliar a cargo) y el detalle de las cuentas a imputar. Esto implica que en ninguna circunstancia se deben aceptar cheques por deuda en este estado sin que previamente no ha sido calificado por dicha unidad orgánica. Una vez se tenga la autorización y el detalle de las cuentas, se procederá imputar los pagos.***

#### 4.5. Pagos con abono en cuenta autorizada

Existen contribuyentes que realizan pagos a cuenta; en estos casos el contribuyente o usuario, remite el vóucher del abono en la cuenta autorizada y solicita imputación de la deuda.

Este tipo de solicitudes debe de coordinarse con las unidades de gestión de la cobranza, quienes una vez que tomen conocimiento del abono deberían cruzar información con las áreas pertinentes a fin de que confirmen el abono en la cuenta autorizada y con su confirmación y el detalle de las cuentas a imputar, a fin de que el área de caja proceda con dicha imputación.

En caso el pago con abono en cuenta exceda el monto de la deuda se le emitirá una constancia señalando si el exceso se devolverá de manera inmediata o en un determinado plazo con la suscripción de una constancia y la definición de la persona que recibirá el monto a devolver. En algunos casos la devolución puede efectuarse mediante cheque y en estos casos el tesorero y supervisor deben realizar las coordinaciones pertinentes para la devolución.

#### 4.6. Transacciones con tarjeta de débito o crédito

En cada terminal de la sede u oficina se debe disponer de equipos POS Visa y MasterCard o aquellos que aceptan todo tipo de tarjeta, para realizar varios tipos de operaciones.

Para realizar el pago con tarjeta de débito o crédito se deberá: verificar la identidad del contribuyente o usuario por medio de su documento de identidad, insertar la tarjeta o acercarla al equipo, luego solicitar que se digite en el POS su clave secreta (de ser tarjeta de débito), luego se emite el vóucher (original y copia). En el caso de tarjetas de crédito, se debe de solicitar al contribuyente o usuario firmar el voucher original para registrar y archivar dicho comprobante, y posteriormente entregar una copia de dicho vóucher.

Recordemos que toda operación debe de registrarse en el sistema de caja.

#### 4.7. Extorno de transacciones

Un extorno es el ***procedimiento para dejar sin efecto un pago realizado, activándose nuevamente la deuda cancelada y todas las acciones vinculadas a ésta.*** Para ello, debe de tenerse en cuenta lo siguiente:

- Deben ser realizados por el supervisor o encargado y para ello debe contar con los accesos pertinentes según perfil.
- Un extorno procede por los siguientes motivos:
  - ✓ Registro de un pago errado, por error de digitación (error del cajero) o por error del contribuyente o usuario al proporcionar datos incorrectos para el pago.
  - ✓ Operaciones erradas por fallas de impresión (cuando se trata de pago de derechos).
- Los extornos de pagos pueden realizarse por cualquier monto, debe de hacerse el mismo día en que se efectuó la operación y debe adjuntar el original y copia del recibo de pago, en el cual podrá exponerse el motivo y la suscripción del supervisor o encargado y del contribuyente o usuario.

#### 4.8. Uso y control del fondo rotativo

***El fondo rotativo es un monto de dinero que se asigna al cajero diariamente, para dar vuelto, cuando algún pago lo requiera, de esta manera se garantiza la operatividad de la caja en el proceso de recaudación.*** Este fondo es administrado por el supervisor de caja, encargado o quien se designe para tal fin.

El fondo será distribuido en monedas de baja denominación, al inicio del día y se recoge al finalizar el día, para custodiarlo en la bóveda o caja fuerte hasta el día siguiente.

Por otro lado, debe definirse el monto del fondo rotativo, el cual es intransferible entre cajas y debe ser usado exclusivamente para dar vuelto. Es retenido una sola vez al año y es depositado el último día del año, formando parte de la recaudación del día retenido.

***El uso del fondo rotativo debe formar parte de un procedimiento que debe de ser conocido por todo el personal de caja.***

#### **4.9. Tratamiento a pagos en calidad de “cancelados”**

Pueden suceder casos en los que un contribuyente o usuario quiera pagar una cuenta que se registra como cancelada en el sistema. En estos casos, se comunica al supervisor o encargado para que coordine con el área pertinente para que procedan a revisar y habilitar la cuenta corriente (documento de deuda) para el registro del pago.

De no materializarse el pago, debe de sugerirse la generación de un estado de cuenta como sustento de la intención de pago.

#### **4.10. Entrega de remesas parciales**

Una entrega de remesa parcial es la acción por medio del cual el cajero, una vez alcanzado el límite establecido, de efectivo en caja, debe entregar al supervisor o encargado el dinero para que sea resguardado en bóveda o en caja fuerte.

Las remesas parciales deben sustentarse en un balancín en el que se detalla los montos a entregar de las diferentes denominaciones de monedas y de billetes, con la fecha y hora de entrega de la remesa.

Efectuada la entrega, el supervisor o encargado, debe recontar la remesa entregada por el cajero y anotar (registrar) el monto entregado que servirá para el cuadro general, luego de ello debe guardar las remesas en la caja fuerte hasta que sea necesario enviarlo con la empresa de transporte de valores o realizar el depósito correspondiente.

#### **4.11. Proceso de cuadro de caja**

El cuadro de caja es el ***proceso mediante el cual el cajero reporta el dinero recaudado y que debe de coincidir con el reporte de todas las operaciones efectuadas en la jornada de atención.*** Se realiza al final de la jornada o cuando el cajero cierra sus operaciones del día por alguna contingencia.

Para ello, cada cajero debe emitir un reporte consolidado de recaudación el cual debe obtenerse automáticamente del sistema, luego debe contar el dinero (efectivo) agrupándolo por denominación (monedas y billetes) y luego consignar los montos por denominación en la tabla de billetes y la tabla de monedas.

Asimismo, debe de reportar los pagos efectuados con tarjeta de débito o crédito en la sección de tarjetas del balancín, por tipo de pago. De igual manera se hace con los pagos efectuados por cheque.

Posteriormente, se procede a verificar que la suma de los pagos en efectivo, cheques y tarjetas coincidan con el reporte que emite el sistema. De coincidir, finaliza el cuadro imprimiendo, comunicando o dando conformidad en el sistema de los reportes pertinentes. De no coincidir, se debe informar al supervisor de caja o encargado, como sobrante o faltante para las acciones pertinentes.

Generalmente el balancín debe acompañarse con los siguientes reportes:

- *Reporte de pagos en efectivo, con los recibos de pago.*
- *Reporte de pagos con cheque, con los recibos de pago.*
- *Reporte de pagos con tarjeta de débito o crédito, con los recibos de pago.*
- *Reporte de resoluciones de fraccionamiento, con los recibos de pago.*
- *Reporte de recaudación por tipo de pago, con los recibos de pago.*

El balancín, así como las tablas de billetes y monedas deben estar suscritas por el cajero en señal de conformidad y una copia del balancín, una vez recibido y revisado por el supervisor, debe devolverse al cajero, debidamente sellado y suscrito, en señal de conformidad.

## 4.12. Contingencias

### 4.12.1. Emisión de recibos manuales

Usualmente se cuenta con un sistema operativo de caja que permite la automatización de la emisión de recibos; sin embargo, puede ocurrir contingencias que generen la ejecución de otro tipo de procedimiento cuando existan problemas en el fluido eléctrico o se suspenda el funcionamiento del sistema operativo digital de caja, y operativamente sea imposible emitirlos vía este sistema y cuando la cantidad de recibos puedan ser considerable (por ejemplo más de 50) en los que el hecho de imprimirlos, implica demora en la atención, altos tiempos de espera, consumo de papel y tinta, malestar en los contribuyentes que esperan en cola, entre otros.

En el caso de problemas en el fluido eléctrico o con el sistema operativo digital de caja, es importante que la unidad operativa de caja pueda tener formatos preimpresos de recibos manuales de preferencia autocopiativos en los que se detalle el registro del pago u operación permitiendo ver el impuesto, año, periodo, monto pagado, fecha y hora; así como la cuenta corriente vinculada al pago. En este aspecto debe considerarse capacitar al personal en la rapidez y claridad de la información que manualmente debe registrar o, vía orientadores se instruya a los contribuyentes o usuarios sobre el llenado de estos recibos manuales previos a la atención.

En el caso de una cantidad considerable de operaciones, el sistema operativo de caja debe estar en la capacidad de generar los recibos en formato PDF, los cuales posteriormente (en un plazo definido, que puede ser 24 o 48 horas) se entregarán al contribuyente o usuario vía correo electrónico. A fin de generar confianza por el pago realizado de todas estas operaciones, se debe generar recibos de pago provisionales.

Las coordinaciones respecto de la dirección electrónica o de la persona que recibirá los recibos se hacen con el supervisor de caja o encargado.

### 4.12.2. Inconformidades por vuelto entregado

Este tipo de situaciones ocurre cuando un contribuyente o usuario manifiesta que no se le ha dado el vuelto correspondiente a su pago, ha sido incompleto o manifieste que no se le ha entregado constancia del pago realizado.

En este caso es recomendable, **realizar el procedimiento de arqueo de caja en presencia del supervisor de caja o encargado y del contribuyente o usuario**. Esto con el fin de detectar en el monto excedente. Si resulta un excedente y coincide con el monto reclamado, se procederá a devolver el monto,

caso contrario se asumiría que hubo una equivocación de parte del contribuyente o usuario.

#### **4.12.3. Respeto del registro de pagos**

Los inconvenientes para registrar los pagos surgen cuando se generan problemas con el fluido eléctrico, en estos casos corresponde emitir los recibos de pago manuales para luego, poder canjearlos por los recibos que emite el sistema.

Solo se aceptarán pagos en efectivo y por medio de cheques, no por medio de tarjetas (débito o crédito).

Para efectos de consultar la deuda, en situaciones de falta de fluido eléctrico, es posible hacer uso de los equipos móviles para realizar consultas en la página web de la administración tributaria sobre la deuda materia del pago y sobre la base de dicho dato se puede proceder al cobro.

Los balancines y recibos serán manuales y el control sobre los límites de caja serán más exhaustivos para evitar riesgos con el dinero.

#### **4.12.4. Respeto de la interconexión**

En ocasiones puede haber fallas en la interconexión lo cual perjudicaría el desarrollo de las labores de recepción de pagos. Ello puede ocurrir en todas las sedes u oficinas de pago o sólo en algunas de ellas. Estos problemas en la operatividad de caja pueden afectar seriamente la recaudación, apertura y cuadro del día (cierre).

Para ello se procederá con acciones manuales para recibir los pagos y en el caso de emisión de recibos y de balancines, estos deben de hacerse de manera manual. Implica que los controles que efectúa el supervisor o encargado serán más detallados pues los temas de revisión, recuento y verificación de límites, sobre todo, deben realizarse vía seguimiento o monitoreo manual.

La administración tributaria debe contar con la capacidad de tener recibos preimpresos y poder atender a los contribuyentes posteriormente para el canje de los recibos provisionales, así como regularizar los registros y pagos de las cuentas involucradas. En ese orden de ideas, es recomendable que las administraciones tributarias contemplen un plan de contingencia ante la caída de redes, que puede realizarse contando con contratos con dos operadores de internet, de tal manera que cuando uno de ellos se ve afectado, se active inmediatamente el otro y de esta manera haya continuidad en el servicio.

Los planes de contingencia deben de elaborarse y comunicarse al personal con el propósito de que reaccionen adecuadamente frente a este tipo de situaciones sin que implique perjudicar al contribuyente o usuario en el pago de sus obligaciones.

#### **4.13. La organización de servicio de caja**

El servicio de recaudación por medio de las cajas implementadas en la sede de la administración tributaria o en oficinas descentralizadas debe ser implementado en razón a la demanda de los contribuyentes o usuarios. Este análisis nos permitirá definir si

corresponde o no realizar estas implementaciones y el destino de los recursos que se van a emplear.

El número de cajeros asignados estará en función directa de la demanda de los contribuyentes y considerando dos aspectos importantes:

- *Que el servicio no debe tener tiempos de espera mayores a 3 a 5 minutos, contabilizados desde que el contribuyente arribe a las oficinas de caja hasta que es llamado para recibir el pago.*
- *Que el servicio no debe tener tiempos de atención mayores a 2 minutos, contabilizados desde que el contribuyente o usuario inicie la atención y culmine con sus recibos de pago impresos y vuelto, de corresponder.*

El servicio de caja debe tener funcionalmente un responsable (supervisor o encargado) que se encuentre durante la jornada de atención y facultado para ejercer los controles y coordinaciones necesarios relacionados a las operaciones de caja, materiales, mobiliario, equipos, formularios preimpresos, sistemas operativos, fondo de caja chica, entre otros. La idea es que el personal tenga todos los recursos y no tenga de desplazarse para conseguirlos, dejando el servicio en pausa y generando molestias al contribuyente o usuario.

El ambiente en que se ubica el área de caja no debe estar expuesto al riesgo, debe de contar con las seguridades para el personal, bóveda o caja fuerte, y contar con cámaras de video vigilancia las 24 horas focalizados en la sala de espera, en los terminales y en las áreas destinadas a las operaciones de recuento y revisión de los informes y balancines.

Por medidas de seguridad, deben implementarse alarmas interconectadas con las dependencias policiales y de serenazgo más inmediatas al lugar. Esto por medio de pulsadores sensibles ubicados estratégicamente en los terminales u otros lugares seleccionados.

A fin de evitar demoras durante las atenciones por consultas que los contribuyentes o usuarios puedan efectuar al momento de apersonarse a las cajas, es conveniente que se cuente con el apoyo de personal orientador o anfitrión, los cuales puede absolver previamente todas las consultas y podrían aclarar sobre las operaciones que los contribuyentes van a efectuar.

En el caso de refrigerios, licencias o vacaciones, debe de mantenerse la misma cantidad de personas que se dedican a la atención. Para ello será útil el apoyo de personal de otras áreas para reemplazar o sustituir en estas contingencias, para ello es importante que las capacitaciones se brinden a todo el personal.

## Capítulo 5: El personal

El personal al cual nos vamos a referir en este capítulo es el cajero, quien es el encargado o responsable funcionalmente de recibir, entregar (dar vuelto) y custodiar el dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor, con el fin de lograr la recaudación de ingresos de las administraciones tributarias.

***Un cajero(a) cumple tres funciones importantes dentro de toda administración tributaria: la primera y la más importante es facilitar las transacciones financieras con eficiencia y objetividad. La segunda es promover o dar a conocer los servicios relacionados a la recaudación de pagos de la administración tributaria informando sobre la diversidad de canales de pago y la tercera es brindar una buena atención al contribuyente o usuario.***

Debemos de tener en cuenta que los cajeros son en muchos casos el primer punto de interacción de los contribuyentes o usuarios con la administración tributaria. Y su labor es importante porque verifican la identidad de los contribuyentes, procesan los pagos asegurando de que cada transacción sea realizada de forma debida, garantizando que los fondos recaudados correspondan a la cuenta del contribuyente, produzcan sus efectos pertinentes y se deriven a las cuentas respectivas de la administración.

### 5.1. Perfil del personal de caja

Existen algunas aptitudes personales que debemos tener en cuenta al momento de seleccionar al personal de caja, entre ellas tenemos:

- Ser honrado
- Tener buen trato o buena disposición para atender al público.
- Ser responsable y disciplinado
- Tener habilidades para la función
- Ser ordenado
- Tener iniciativa
- Trabajo bajo presión
- Manejo de herramientas Office a nivel de usuario
- Conocimiento básico sobre las características de monedas y billetes
- Con relación al tema educativo: suele consignarse con estudios en contabilidad, economía y administración (técnica o universitaria) y cursos para cajeros, bancos o financieras.
- Con relación a la experiencia, cada administración tributaria define en el perfil si el personal debe o no contar con experiencia previa.
- Otros aspectos para evaluar son:
- Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora
- Habilidad para realizar cálculos aritméticos y arqueos diarios
- Destrezas para realizar conteo de dinero con exactitud y rapidez. El manejo de equipos de registro y calculadoras.

### 5.2. Funciones, actividades o tareas

- Recibe dinero en efectivo, cheques, operaciones con tarjeta de débito o crédito.
- Registra directamente en el sistema los pagos recibidos vinculándolos a las cuentas corrientes de los contribuyentes
- Realiza arqueos de caja.

- Suministra información a sus superiores por medio de documentos, informes o reportes.
- Cumple con las normas y procedimientos vigentes.
- Mantiene en orden los equipos y lugares de trabajo.

### 5.3. Responsabilidades del cajero

Todo cajero(a) que ingresa a la administración tributaria adquiere una serie de deberes específicos inherentes a la función que van a cumplir; asimismo, se compromete a respetar la normativa vigente y a cumplir con los procedimientos vigentes. La infracción de uno o varios de estos deberes u obligaciones lo puede hacer incurrir en responsabilidades administrativas y lo coloca en la situación de ser sancionado disciplinariamente sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales. El cargo de cajero recibe supervisión general directa y constante.

Las responsabilidades que asume son:

- Administrativas: cuando se incumple los deberes o funciones que asume y que están establecidos en un manual de funciones o reglamento de funciones.
- Civiles: cuando como consecuencia de un comportamiento inadecuado, se causa daño al contribuyente o a la administración tributaria, el cual puede ser ponderado en términos de dinero. En estos casos la sanción implica el resarcimiento o indemnización económica.
- Penales: que surge por la comisión de delitos con ocasión del ejercicio indebido del cargo.

Por otro lado, es responsable por los materiales que se le asigna, los equipos y accesos a sistemas operativos. Asimismo, es responsable directo del dinero en efectivo que recibe, cheques y otros documentos de valor hasta que reporte al supervisor o encargado. Es responsable por la confidencialidad que amerita los temas vinculantes a la recaudación de la administración tributaria como a la reserva tributaria del contribuyente.

### 5.4. Estrategias de reclutamiento del personal

Para reclutar el personal de caja debe tenerse en consideración los siguientes aspectos al momento de definir el perfil que el proceso de selección publicará:

Entre los aspectos a valorar tenemos:

- Las habilidades blandas; entre las cuales tenemos:
  - ✓ Honestidad
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Orientación al público
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Tolerancia al estrés
  - ✓ Resistencia a la monotonía
- Las habilidades técnicas:
  - ✓ Habilidades de cálculo o matemáticas
  - ✓ Actitud para resolver problemas
  - ✓ Habilidades comunicativas

- ✓ Uso de registradoras o calculadoras
- ✓ Manejo de billetes y monedas, conteo y detección.
- Formación profesional o académica:
  - ✓ Puede ser estudiante de nivel técnico o universitario
  - ✓ En carreras de administración, contabilidad, economía, banca y finanzas o afines.
- Experiencia profesional
  - ✓ De preferencia un mínimo de 6 meses en puestos similares
  - ✓ Puede ser en la actividad pública como en la actividad privada
- Conocimientos
  - ✓ Ofimática en nivel básico

## 5.5. La capacitación

La capacitación es muy importante para el personal de caja y debe de realizarse con regularidad dentro de la administración tributaria. Para ello, se establecerán turnos en las que el personal participe sin menoscabar la atención de los contribuyentes o usuarios o de lo contrario estos pueden realizarse al inicio, fin de jornada o los sábados.

Se trata de dotar a los cajeros de conocimientos necesarios de las herramientas que le permitan gestionar los procesos operativos de caja, las habilidades técnicas, los procedimientos internos, la calidad de la atención entre otros:

Los temas de capacitación que mínimamente se desarrollarían una o dos veces al año serían los siguientes:

- a. Técnicas de atención
- b. Manejo de conflictos
- c. Características y detección de monedas y billetes falsificados
- d. Técnicas de conteo, orden y fajado de dinero.
- e. Técnicas de cuadre de caja
- f. Los medios de pago y operaciones con tarjetas
- g. Procedimientos internos vinculados al puesto
- h. Sistemas operativos de caja

***Las capacitaciones deben ser evaluadas en dos aspectos: al finalizar la capacitación, sobre los aspectos teóricos prácticos adquiridos y luego, en el desempeño de sus funciones para lo cual los supervisores de caja o encargados deben realizar verificaciones del desenvolvimiento de los cajeros respecto de sus habilidades y destrezas desarrolladas luego de la capacitación,*** siendo por ello importante que toda evaluación debe ser objetiva y estar documentada, de tal manera que se pueda medir o comparar.



## Capítulo 6: Convenios con entidades recaudadoras

### 6.1. Administración de convenios

Las administraciones tributarias, en su afán de descentralizar sus lugares de pago y facilitar al contribuyente o usuario el pago de sus obligaciones, han generado convenios con entidades recaudadoras, principalmente entidades financieras o bancarias de carácter privado o público (Banco de la Nación) y de esta manera incrementar los canales de pago haciendo uso también de la red de agentes o canales de estas entidades.

***Los bancos comerciales o financieras que suscriben un convenio con la administración tributaria se convierten en socios de la recaudación de impuestos, mediante un acuerdo perfectamente detallado con deberes y obligaciones de ambas partes.***

La administración tributaria se obliga a proveer la información técnica, a dar publicidad sobre los plazos, a detallar las formas de cumplir las obligaciones y a coordinar las actividades de capacitación y entrenamiento de personal técnico y de cajeros de los bancos, de ser necesario y la entidad bancaria, por su parte, se obliga a recibir los pagos, a procesar, trasladar lo recaudado a las cuentas autorizadas y entregar la información requerida de manera oportuna.

***Estos convenios resultan importantes porque la administración tributaria expande sus canales de pago a través de los canales que las entidades bancarias o financieras*** (el contribuyente podrá hacer uso de las plataformas de los bancos, presenciales, virtuales, de autogestión, agentes, etc.) brindando al contribuyente facilidades y comodidades en el desplazamiento, horarios extendidos, entre otros.

Las administraciones tributarias que celebra estos convenios, deben ser cautelosos en administrar y trasladar la información a las plataformas de los bancos a través de interfaces que se coordinan y revisan constantemente, la información de las cuentas que se trasladan al banco o entidad financiera debería estar en línea, permitiendo la actualización de la deuda de manera sincronizada; sin embargo, pueden existir otros mecanismos de compartir o trasladar la información que permite la actualización a las 24 horas o al día siguiente hábil de ocurrido el pago.

El área de cobranza o de soporte informático responsable de administrar la información en ambos sentidos (entrega y retorno) tiene mecanismos de control que deben vigilarse durante todo el día para que, ante contingencias que podrían generarse, se tomen las acciones correctivas del caso y no se perjudique al contribuyente o usuario.

### 6.2. Contrato o convenio con la red bancaria u otras entidades recaudadoras

La recaudación es un tema importante y a la vez delicado, por ello los contratos o convenios, en su redacción debe considerar los siguientes aspectos:

- Definir la naturaleza de la función recaudadora y la delegación expresa que se hace al banco o entidad financiera.
- Establecer los requisitos para acceder como entidad recaudadora.

- Obligaciones de orden técnico, procedimental y de cumplimiento en la entrega de información y de los dineros recaudados, que deben asumir las entidades bancarias.
- Obligaciones de la administración tributaria
- Forma y plazos de la contraprestación.
- Formas, plazos y reportes de las transferencias de dinero.
- Responsabilidad por los pagos recibidos por otros medios distintos al dinero en efectivo.
- Términos del convenio, cláusulas, vigencia, causales de resolución y plazos de aviso previo.
- Penalidades por incumplimiento de parte de la entidad bancaria o recaudadora.
- Plazos para resguardar o conservar la documentación.
- Tratamiento de la información, deberes de confidencialidad (Reserva Tributaria).
- Definición de un procedimiento para presentar y resolver inconvenientes operativos que se hayan dado por el uso de los canales de pago de los bancos o entidades financieras.
- Comisión sobre los valores recaudados, estableciendo la modalidad de cálculo.
- Otro tipo de comisiones por la administración de formularios.
- Aspectos técnicos operativos para la administración de la información, traslado, actualizaciones, retorno.
- Definición de canales de comunicación o coordinación para la solución de inconvenientes.
- Definición de las características funcionales de los sistemas operativos de la administración tributaria y de la entidad recaudadora (bancos o financieras) en que se gestionará la información.

Es necesario que se señale respecto a la extensión y uso de los servicios de la entidad bancaria o financiera que la administración tributaria hará uso, con los mismos estándares de calidad o de mejorar el servicio. Por ejemplo: uso de ventanillas de atención, agentes cajeros automáticos, definición de horarios específicos; mecanismos para transmitir información relevante a los contribuyentes a través de la publicidad que el banco dirige a sus clientes o publicidad estática (por medio de volantes o dípticos) que proveerá la administración tributaria, entre otros aspectos.

### **6.3. Control y sanciones aplicables a las entidades recaudadora**

Todo convenio o contrato con las entidades que apoyan a la administración tributaria en el proceso de recaudación, debe tener los controles pertinentes, como es el caso de la conciliación de la recaudación efectuada.

Usualmente debe ejecutarse este control sobre la conciliación de información en tres diferentes fuentes: el reporte de la recaudación recibida debidamente clasificada por fecha y tipo de impuesto, el reporte de los pagos procesados y el reporte de las transferencias efectuadas a las cuentas definidas por la administración tributaria (incluye los cargos por comisiones). Todos estos reportes se evalúan a la luz de factores como la oportunidad, la calidad de la información y los montos recaudados.

Todas las operaciones deben realizarse automáticamente y deben tener la trazabilidad necesaria para efectos de auditorías posteriores de los entes de control interno y externo.

El convenio o contrato debe contemplar sanciones y resarcimientos ante el incumplimiento de este; de tal manera, que, de ocurrir, puedan exigirse con la legalidad y legitimidad que corresponde. En extremo, de acuerdo a la gravedad de la falta, puede

ocurrir la resolución del contrato y para ello debe de definirse como se trataría la información y los recaudos efectuados.

Las sanciones pueden considerar aspectos tales como la calidad de la información, oportunidad en la entrega de la información, oportunidad en la entrega de los fondos, y de los reportes de conciliación.

## Capítulo 7: Proceso de conciliación y coparticipación

La conciliación de pagos consiste en **validar que los registros por ingresos o saldos de las cuentas materia de recaudación, son consistentes y no tienen diferencias por exceso o por defecto. Así también, implica que los pagos procesados corresponden a los registros de los reportes y estos a la acción del contribuyente de cumplir con sus obligaciones tributarias.**

El proceso de conciliación consiste en establecer la secuencia de acciones que se realizan para la conciliación de la recaudación de pagos efectuados en los distintos puntos de recaudación de la administración tributaria (pagos presenciales, pagos virtuales, pagos en la red de bancos, entre otros) mediante cualquier modalidad de pago, su revisión y el proceso de remisión oportuna de la información.

### 7.1. Conciliar y coparticipar pagos en sede administrativa

- Se realiza diariamente una vez cerradas las operaciones de caja.
- Se basan en los reportes que emiten los cajeros por los pagos recibidos bajo cualquier modalidad, vouchers de pago y balancines.
- Se procede a verificar que el monto recaudado sea igual al monto consignado en todos los reportes.
- Las diferencias que puedan subsistir se informan para que se verifiquen y subsanen.
- Se deben emitir los informes correspondientes a las instancias superiores a fin de dar cuenta de las conformidades u observaciones y se tenga la documentación y trazabilidad en caso se generen auditorías posteriores.
- En el caso de pagos con tarjetas, se concilia la información del sistema con la información de las páginas web de los distintos operadores (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, CMR, pagos virtuales, entre otros) y las páginas web de los bancos.
- En caso existir la coparticipación de pagos en distintas cuentas, se revisa que las transferencias se han realizado efectivamente y con los montos correspondientes.

### 7.2. Conciliar y coparticipar pagos en bancos

- Se realiza diariamente una vez cerradas las operaciones de caja.
- Se revisan los reportes remitidos por los bancos sobre los pagos realizados en las distintas modalidades.
- Se comparan los pagos registrados por los bancos con los que se registra en el sistema con el fin de detectar pagos o extornos no realizados.
- Detectados se procede a informar a las instancias superiores para su revisión y subsanación.
- En caso haya coparticipación automática, es decir transferencias automáticas a las cuentas señaladas por la administración tributaria se revisan los reportes que los bancos o entidades financieras remiten y de existir conformidad se emiten los informes correspondientes.
- En caso no haya coparticipación automática, es la administración tributaria quien remite al banco o entidad financiera un documento señalando los montos a transferir a cada cuenta. En este tipo de situaciones se requieren de coordinaciones permanentes con personal de las entidades para efectuar estos procedimientos.
- Se debe conservar la documentación a fin de dar cuenta de las conformidades u observaciones y se tenga la documentación y trazabilidad en caso se generen auditorías posteriores.

### **7.3. Conciliar y coparticipar pagos vía web**

- Se realiza diariamente una vez cerradas las operaciones de caja.
- Se revisan los reportes de los pagos efectuados con tarjetas de la página web de cada operador (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, CMR, entre otros); de la página web de la administración tributaria y del sistema operativo.
- Se comparan los pagos registrados con el fin de detectar inconsistencias. De haber conformidad se procede a confirmar los pagos en la página web de cada operador; sin embargo, de existir inconsistencias no se confirman aquellos pagos que no cancelen deudas en el sistema y se procede a reprocesar los pagos a fin de evaluar si la causa que generó ello fue la interconexión.
- Detectados se procede a informar a las instancias superiores para su revisión y subsanación.
- La administración tributaria remitirá al banco o entidad financiera un documento señalando los montos a transferir a cada cuenta (en caso de existir coparticipación).
- Se debe conservar la documentación a fin de dar cuenta de las conformidades u observaciones y se tenga la documentación y trazabilidad en caso se generen auditorías posteriores.

### **7.4. Conciliación general y emisión de reportes**

- Se realiza diariamente al inicio de jornada (día siguiente del cierre de operaciones).
- Se procesan todas las operaciones en el sistema a fin de actualizarlas
- Se ejecuta el proceso de conciliación diaria en el sistema a fin de validar y cerrar las operaciones del día
- Si luego del cierre persisten aun cargos o abonos pendientes se procede a revisar nuevamente para definir si se trata de un extorno y se procede a regulariza el pago o abono.
- Cerradas las operaciones se procede con la impresión de todos los reportes que servirán de base para los informes de recaudación a las instancias superiores o especializadas.

## Capítulo 8: Protocolo de atención y compromisos con el contribuyente

Los protocolos de atención son instrumentos por medio de los cuales se estandarizan los procedimientos de la administración tributaria en lo que corresponde a los servicios brindados directamente al contribuyente y crean un flujo de trabajo estable, asegurando la calidad y eficiencia. Y las cartas de servicios o cartas de compromiso con el contribuyente son documentos que constituyen un instrumento por medio del cual la administración tributaria informa a los contribuyentes o usuarios sobre los servicios que prestan y los estándares de calidad que adquieren en su prestación.

### 8.1. Los protocolos de atención

Un protocolo de atención **es un documento, elaborado por la propia administración, en el que se explica cómo deben ser las actuaciones de los cajeros. En él se detallan los procedimientos durante la interacción con los contribuyentes o usuarios e incluye planes de contingencia para saber cómo reaccionar ante diferentes situaciones. Son una base fundamental para las capacitaciones del personal y forman parte del aprendizaje.**

Los protocolos de atención incluyen reglas de formalidad que se deben tener en cuenta cuando los contribuyentes se apersonan a realizar sus pagos.

Para diseñar un protocolo de atención debemos tener en cuenta las siguientes pautas:

- Identificar la importancia del servicio de caja en el marco estratégico de la administración tributaria a fin de definir el objeto del instrumento, su alcance y a quienes involucra.
- Identificar las funciones de cada cajero que participa del proceso de recaudación, esto con el fin de que el instrumento sea de conocimiento y dominio de ellos para facilitar su trabajo y que sus acciones sean del todo transparentes.
- Definir los parámetros del buen servicio o del servicio de calidad que queremos brindar a los contribuyentes. Esto nos permitirá definir en el protocolo lo que debe y no hacerse, evitando comportamientos o acciones incorrectas o inaceptables.
- Establecer los estándares de calidad que deberá manejar el personal de caja. Estos estándares deben ser claros y específicos, como, por ejemplo, el saludo, los términos para dirigirse al contribuyente, entre otros.
- Crear planes de contingencia porque existe la posibilidad de que situaciones inesperadas puedan surgir y los cajeros deben estar preparadas para saber cómo reaccionar y saber gestionarlas.

Aspectos para considerar en la elaboración de un protocolo de atención:

#### a. La presentación del personal:

La apariencia personal produce un gran impacto en las personas a quienes atendemos (los contribuyentes). La presentación personal de cada una de los cajeros debe ser adecuada para poder reforzar positivamente la imagen de la

administración tributaria. Los cajeros deben estar siempre bien presentados, uniformados e identificados con su respectivo carné (a la vista del contribuyente).

En esta sección podría detallarse aspectos relacionados al vestuario, calzado, peinado, maquillaje, manejo de uñas, barba, entre otros.

**b. La presentación del puesto de trabajo (terminal o punto de atención):**

Está relacionado al cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se labora. Un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden y descuido atribuibles al cajero. Se debe ofrecer a los contribuyentes una sensación de armonía en el punto de caja a través del orden, organización y la pulcritud del puesto de trabajo.

En esta sección puede detallarse aspectos relacionados al aseo, ubicación de carteras o mochilas, uso de elementos distractores, consumo de bebidas o comidas, limpieza de papeleras, usos de sellos, engrapadores y otros.

**c. La presentación de local, agencia u oficina de atención:**

Los contribuyentes deben contar con espacios agradables, limpios y organizados que ellos identifiquen fácilmente como puntos de caja para recibir un óptimo servicio.

En esta sección puede detallarse las actividades de aseo y mantenimiento preventivo y/o correctivo de todos los espacios que conforman el local de caja, áreas internas y externas, servicios higiénicos. También implica mantenimientos preventivos de equipos, mobiliario, redes eléctricas, electrónicas, telefónicas y de sistemas, circuitos cerrados, alarmas, equipos de prevención, señalización, entre otros.

**d. La prestación del servicio personalizado:**

Implica las pautas para ofrecer a los contribuyentes un servicio eficiente y de calidad, con el respeto que ellos se merecen. Debemos ser conscientes de que los modales pueden brindar una imagen positiva o negativa, tanto del personal como de la propia administración tributaria. La buena atención debe sentirse desde la primera persona que recibe a los contribuyentes hasta quien los despide.

En esta sección puede detallarse el trato cordial y las formas protocolares para el saludo de bienvenida, el trato durante la atención y luego, al finalizar la atención con el respectivo saludo de despedida. Se deben señalar las pautas para cada persona que interactúa con el contribuyente: el vigilante, el orientador o anfitrión y el cajero.

**e. Respuestas negativas al contribuyente y situaciones inconformes:**

El servicio de recaudación exige que en muchas oportunidades se deben tratar con contribuyentes molestos, frustrados y hasta groseros. La tarea es aprender a sortear con éxito estos contactos. Para esto, debemos implementar mecanismos de acción y reacción que faciliten el trato y servicio a estos contribuyentes difíciles.

**f. Atenciones especiales y/ preferenciales:**

Se debe tener especial consideración con las personas discapacitadas, embarazadas o de la tercera edad, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio.

## 8.2. Las cartas de compromiso con el contribuyente

Las cartas de compromiso son una eficaz herramienta de gestión de los servicios que permite a la administración tributaria responder mejor a las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios (contribuyentes).

A través de este documento, las administraciones tributarias manifiestan públicamente su eficacia y rendimiento e informan a los contribuyentes o usuarios sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación

Las cartas de compromiso desarrollan los principios de servicio, transparencia y participación, generadas en las relaciones de los contribuyentes con la administración tributaria. En este sentido, las cartas de compromiso tienen los siguientes objetivos:

- Facilitar información a los contribuyentes o usuarios sobre los servicios y sobre el nivel de calidad que pueden esperar de ellos y de las distintas unidades orgánicas.
- Comprobar el grado de cumplimiento por parte de las unidades orgánicas de los compromisos asumidos y fomentar la mejora continua a partir de la medición del grado de satisfacción de los usuarios.
- Mejorar los servicios mediante el establecimiento de compromisos de calidad.
- Contribuir a la implantación de una metodología de mejora continua en la prestación de los servicios.
- Fomentar la introducción progresiva de una cultura basada en la calidad.
- Incrementar progresivamente el nivel de satisfacción de los usuarios o contribuyentes respecto a los servicios, facilitándoles mejores medios para conocer tanto derechos como obligaciones.
- Establecer el marco de responsabilidad necesario para garantizar un correcto funcionamiento y nivel de servicio

Aspectos para considerar en la elaboración de una carta de compromisos:

- a. Definición de responsabilidades funcionales:** que consiste en establecer de manera sistemática una relación de los distintos órganos que participan en el proceso de elaboración de una carta de compromisos, desde su iniciativa hasta su aprobación. Se define quién la confecciona, quién la aprueba y quien la coordina y normaliza.
- b. Definición del contenido de la carta de compromisos:** que implica estructurar las siguientes secciones: Información de carácter general y legal, compromisos de calidad e información de carácter complementario.

**Información de carácter general y legal:** la cual debe contener:

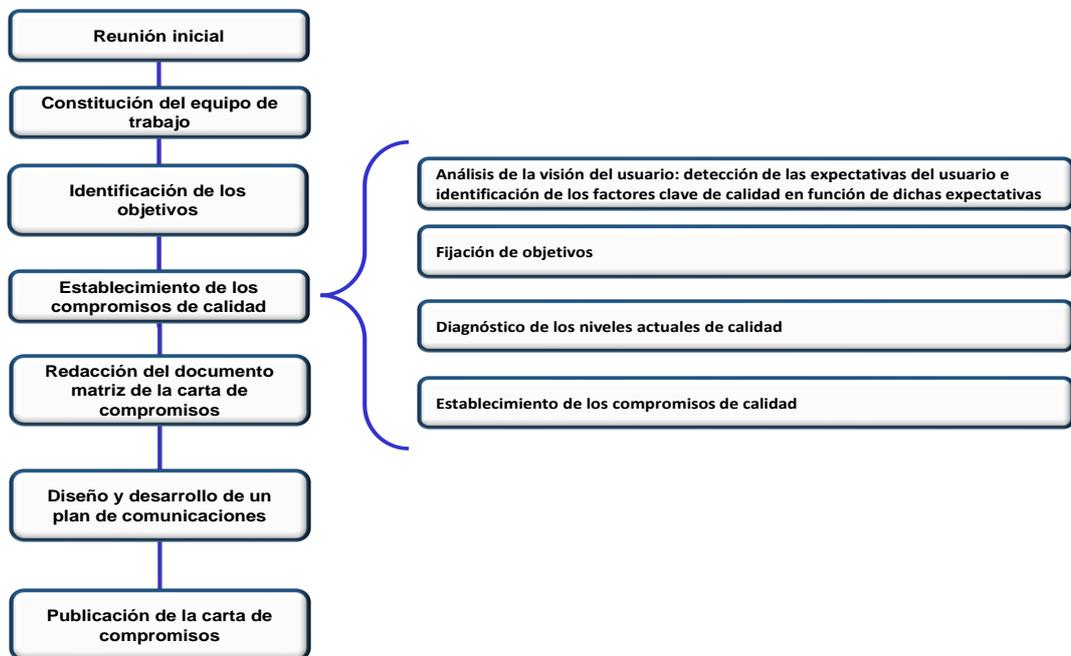
- Datos identificadores de la administración tributaria o de la unidad que prestará los servicios.
- Relación de los servicios que se prestan y procedimientos que se realizan
- Normativa que la regulará
- Formas de colaboración / participación de los contribuyentes o usuarios en la mejora de los servicios

- Sistema de quejas y sugerencias.

**Compromisos de calidad:** que consiste en la declaración de los compromisos de calidad asumidos por la administración tributaria en la prestación del servicio. Este es el elemento determinante y distintivo de las cartas de compromiso, aquello que les confiere naturaleza de instrumento de aseguramiento de la calidad. Contiene:

- Niveles de calidad que se ofrecen
- Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad
- Sistemas que aseguren la calidad, la protección del medio ambiente, y la seguridad y salud en el trabajo.
- Uso de las Tecnologías de la Información.
- Información de carácter complementario y de interés

- c. **Elaboración de la carta de compromisos:** Para la elaboración de una Carta de Compromisos es conveniente desarrollar una serie de actuaciones, que pueden resumirse en las siguientes fases



- d. **Seguimiento, mejora y actualización de las cartas de compromisos:** que consiste en procesos de revisión continua con frecuencia definida (cada tres meses) para evaluar los compromisos y grados de cumplimiento, así como el seguimiento a la satisfacción de los usuarios o contribuyentes.

También implica establecer programas de mejora en tanto se detecte que no se cumplan con los indicadores o estándares establecidos; y un programa de actualización de la carta de compromisos (de periodicidad anual) para mayor adecuación de los estándares a las demandas de los usuarios o contribuyentes.

**ANEXO 01**  
**Modelo de acta de arqueo inopinado de caja**

**ACTA DE ARQUEO INOPINADO DE CAJA**

FECHA:

HORA:

OFICINA:

CAJERO:

SUPERVISOR DE CAJA:

Firma y sello de responsable del Arqueo	Firma y sello del Supervisor de Caja	Firma y sello del Cajero

## **I. Imagen y conocimiento**

01. ¿El cajero usa uniforme?

Sí  
No

02. Trato en la atención al público:

Mala  
Regular  
Buena  
Excelente

03. El cajero aplica el protocolo de atención y aplica el procedimiento de caja

Si  
No  
Observaciones:

04. Número de Extornos:

Motivos:

Error de Cajero  
Error de Administrado  
Error de Terceros  
Otros (especificar)

---

Firma y Sello del Cajero

## II. Arqueo de la recaudación

### Resumen de recaudación por cajero

Efectivo:

Remesas parciales entregadas:

Recaudación con tarjetas (crédito y/o débito):

Monto en cheques certificados y/o de gerencia:

Total:

Diferencia:

### Detalle de efectivo:

Cantidad	Denominación	Importe
	200.00	
	100.00	
	50.00	
	20.00	
	10.00	
	5.00	
	2.00	
	1.00	
	0.50	
	0.20	
	0.10	
	0.05	
<b>Total efectivo S/.</b>		

### Detalle de cheques certificados y/o de gerencia:

Tipo/Cheque	N°/Cheque	Banco	Importe
<b>Total cheques S/.</b>			

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello del Cajero

**Remesas parciales entregadas:**

Nº de Remesa		
<b>Cantidad de Billetes</b>	<b>Denominación</b>	<b>Importe</b>
	<b>200.00</b>	
	<b>100.00</b>	
	<b>50.00</b>	
	<b>20.00</b>	
	<b>10.00</b>	
	<b>Remesado</b>	

Nº de Remesa		
<b>Cantidad de Billetes</b>	<b>Denominación</b>	<b>Importe</b>
	<b>200.00</b>	
	<b>100.00</b>	
	<b>50.00</b>	
	<b>20.00</b>	
	<b>10.00</b>	
	<b>Remesado</b>	
<b>Total Remesado S/</b>		

**Observaciones:**

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello del Cajero

### **III.- Arqueo del fondo rotativo**

Hora:

Fondo Rotativo: S/.

Resolución N°

Responsable del fondo rotativo

Supervisor de Caja

Cajero

<b>Cantidad</b>	<b>Denominación</b>	<b>Importe</b>
	200.00	
	100.00	
	50.00	
	20.00	
	10.00	
	5.00	
	2.00	
	1.00	
	0.50	
	0.20	
	0.10	
	0.05	
<b>Total S/.</b>		

**Observaciones:**

.....  
Firma y sello del responsable del  
Fondo Rotativo  
Nombre:  
DNI:

.....  
Firma y sello del responsable  
del Arqueo  
Nombre:  
DNI: