

Auspicia:



Instituto para la Conectividad  
en las Américas



Organización de los Estados Americanos  
Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo



División de Innovaciones y Alianzas para el Desarrollo  
Departamento de Desarrollo de Programas

# GOBIERNO ELECTRÓNICO

## PERFILES DE PRÁCTICAS

**Superintendencia de Administración Nacional Tributaria.  
Perú**

**PROGRAMA DE APLICACION DE MEJORES PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO:**  
**PERFILES DE PRÁCTICAS**  
Junio 2004

---

Institución: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

País: Perú

Sitio en Internet: <http://www.sunat.gob.pe>



**Sumario:**

El portal de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) está dividido en dos secciones: el portal tributario y el portal aduanero.

El portal tributario está organizado en cinco secciones

- 1) Orientación e Información.
- 2) Gestión transparente
- 3) Defensoría del Contribuyente
- 4) Operaciones en línea: presentación de declaraciones juradas determinativas, pago de tributos internos (solo para medianos y pequeños contribuyentes), solicitud de autorización de impresión de comprobantes de pago.
- 5) Medios de Declaración y Pago: 1) información sobre presentación de formularios y acceso a borradores e instrucciones; 2) programa de para la generación de formularios de declaraciones juradas, su presentación *on-line*, el pago de tributos internos y la impresión de comprobantes de pago a través de la red de imprentas conectadas; 3) información sobre la presentación y pago de tributos y declaraciones juradas mediante el Sistema de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), que agiliza la tramitación en bancos

El portal aduanero está organizado en las siguientes secciones:

- 1) Transparencia aduanera
- 2) Info- Aduanas
- 3) Compras de Aduanas
- 4) Remate de Aduanas
- 5) Consulta y pago de documentos: permite a los operadores de comercio exterior y a los importadores realizar la cancelación de la deuda aduanera de una Declaración Única de Aduana (DUA) o por una Liquidación de Cobranza, permitiendo para el primer caso la autorización de levante de mercancía en forma inmediata para las declaraciones sin revisión. El servicio también les permite enviar la orden cancelación simultanea con la orden de numeración de la Declaración, procediendo la cancelación inmediatamente después de que se numera la DUA
- 6) Servicio de "Tele despacho Web": permite a los despachadores de aduana enviar electrónicamente por Internet los archivos para el despacho aduanero de todo tipo de regímenes aduaneros, operaciones aduaneras o destinos especiales o de excepción. El servicio también les permite recibir los archivos de respuesta por el mismo medio.

El portal tributario ha alcanzado en Diciembre del año 2003 un total de 71.544 visitantes únicos y un total de 1.508.093 declaraciones telemáticas: 3.73.175 presentaciones de formularios, 1.435 presentaciones de formularios de rentas, 745.409 transacciones de pago fácil y 424.074 de PDT. En Febrero del 2003, por su parte, el portal aduanero alcanzó las 13,000 consultas diarias, procesando, anualmente, un aproximado de 250,000 declaraciones. Como resultado de las innovaciones implementadas, en el año 2002 la SUNAT fue declarada como la organización mas eficiente del país.

## 1. INTRODUCCIÓN A LA INSTITUCIÓN y SU PRÁCTICA

---

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) es una institución pública descentralizada del Sector Economía y Finanzas, dotada de personería jurídica de Derecho Público, patrimonio propio y autonomía económica, administrativa, funcional, técnica y financiera que ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad.

La SUNAT, con las facultades y prerrogativas que le son propias en su calidad de administración tributaria y aduanera, tiene por finalidad:

- a. Administrar, fiscalizar y recaudar los tributos internos, con excepción de los municipales, y desarrollar las mismas funciones respecto de las aportaciones al Seguro Social de Salud (ESSALUD) y a la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- b. Administrar y controlar el tráfico internacional de mercancías dentro del territorio aduanero y recaudar los tributos aplicables conforme a ley.
- c. Facilitar las actividades económicas de comercio exterior, así como inspeccionar el tráfico internacional de personas y medios de transporte y desarrollar las acciones necesarias para prevenir y reprimir la comisión de delitos aduaneros
- d. Proponer la reglamentación de las normas tributarias y aduaneras y participar en la elaboración de las mismas.
- e. Proveer servicios a los contribuyentes y responsables, a fin de promover y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- f. Las demás que señale la ley.

## 2. INFORMACIÓN GENERAL

---

### A. Orígenes y objetivos de la Práctica

El portal de la SUNAT se divide, a su vez, en dos portales: el portal tributario y el portal aduanero.

El **portal tributario** ([www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)), forma parte de la estrategia institucional destinada a facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes haciendo uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

Sus principales objetivos son:

- Facilitar a los contribuyentes una herramienta de información para mejorar su cumplimiento tributario, a través de una serie de consultas.
- Implantar un sistema de recaudación que permita a la Institución obtener información complementaria (contable y tributaria), para utilizarse en las áreas de fiscalización y recaudación.
  - Llenado de declaraciones de tributos asistida por computadora.
  - Presentación de declaraciones de tributos en disquetes.
  - Pago de obligaciones tributarias por medio de transferencia electrónica de fondos.
  - Presentación y pago de declaraciones de tributos por Internet.
  - Formularios en línea para efectuar declaraciones juradas y pagos.
- Realización de trámites administrativos a través de Internet.
- Disponibilidad de consultas personalizadas en Internet.
- Transmisión de información a través de correo electrónico.

El **portal aduanero** ([www.aduanet.gob.pe](http://www.aduanet.gob.pe)) es un conjunto de productos y servicios, creado para facilitar el comercio exterior, mediante el uso intensivo de tecnología de la información y de comunicaciones.

Tiene como objetivos:

- Optimizar los servicios de Aduanas mediante el uso del Internet.
- Ingresar a la “Sociedad Global de la Información” mediante la aplicación y uso masivo de las tecnologías de la información.
- Fomentar una cultura de transparencia en el Estado y en la sociedad peruana.
- Reducir riesgos de corrupción en la gestión pública.
- Democratizar las decisiones del gobierno mediante una mayor y mejor participación de los usuarios.

El proyecto inicialmente denominado “Aduanet” se inició bajo una plataforma informativa, de acceso libre y gratuito con el objetivo de que cualquier usuario disponga, en tiempo real, de la más completa información en materia aduanera. El diseño se inició en 1999 y se puso en producción con una primera versión bajo el concepto de “Aduanas sin papeles”.

El lanzamiento del Portal Aduanero tiene el objetivo de ofrecer ofrece más y mejores servicios y de dar mayor transparencia a la gestión aduanera. El objetivo es un sitio a disposición de la comunidad del comercio exterior, y del público en general, en forma abierta y gratuita, que ofrezca toda información sobre la mercancía que ingresa y sale del país, que se tramita ante la Aduana, constituyéndose en una fuente de información confiable, actualizada y con cobertura nacional. Asimismo, apunta a la facilitación del pago de adeudos por vía electrónica (tributos, tasas, intereses, multas, etc.).

## B. Descripción detallada de los servicios ofrecidos (presenciales y en-línea)

### PORTAL TRIBUTARIO

El portal tributario está organizado en cinco secciones, con acceso a distintos tipos de servicios y en función a lograr los objetivos señalados.

#### 1) Orientación e Información.

En el link “*Orientación e Información*”, el sitio ofrece información sobre: Comprobantes de Pago y Registro de Imprentas, Registro Único del Contribuyente (RUC), Normativa tributaria según negocio, actividad y requisitos de fraccionamiento, regímenes especiales y suspensión de retenciones y pagos, corrección de datos de identificación del trabajador, etc.

Ofrece, además, acceso a los formularios de trámites y sus indicaciones - en formatos borrador - e información y la posibilidad de descarga del software del Sistema de Confrontación de Operaciones Autodeclaradas (COAS), para el registro del detalle de las adquisiciones y exportaciones de aquellos contribuyentes que realizan exportaciones.

#### 2) Gestión transparente

La opción “Gestión transparente” es una sección de la página web que brinda información sobre el manejo institucional y presupuestal de la SUNAT. Junto con la sub.- barra flotante de navegación (“¿Quiénes somos”), presenta la siguiente información sobre la institución:

- Descripción institucional: misión, estructura, servicios y contactos.
- Plan Institucional.
- Presupuesto de gestión.
- Adquisiciones, contrataciones y remates.
- Convenios de gestión.
- Estadísticas de recursos humanos, estructura salarial e información de pensionistas.
- Estadísticas mensuales de recaudación y actividad e indicadores tributarios.
- Legislación tributaria y normativa de la SUNAT.
- Acceso a notificaciones y publicaciones tributarias.
- Información y descarga de formularios para solicitudes de acceso a la información pública.
- Actividades de los altos funcionarios.
- Calendarios de actividades de capacitación.

A nivel institucional, la difusión de información en Internet para una gestión transparente forma parte de la estrategia de modernización de la institución, la que está compuesta por diversos elementos (ver cuadro).



Fuente: SUNAT, “Servicios al Contribuyente”; CIAT. <http://www.ciat.org>

### 3) Defensoría del Contribuyente

Mediante la Resolución N° 012-2001, que modifica la estructura organizacional de la SUNAT, se incorpora la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente, y dentro de ésta la Gerencia de la Defensoría del Contribuyente, cuya misión es salvaguardar los derechos que asisten a los Administrados mediante el conocimiento y atención de sus quejas y la canalización de sus sugerencias. El sitio se agrega a esta estrategia y permite canalizar el descontento de los contribuyentes y hacer llegar sus iniciativas, logrando con ello una mejora constante del servicios brindados.

El sitio permite entonces acceder a:

- Descripción de la Defensoría del Contribuyente, ámbitos de aplicación y requisitos mínimos.
- Glosario de términos y normas legales.
- Medios para presentar o reclamar quejas o sugerencias.
- Defensoría en línea y unidades receptoras en el ámbito nacional.

### 4) Operaciones en línea.

De forma interactiva, a través del "Sistema de Operaciones en Línea" (SOL), el sitio ofrece los siguientes servicios:

- Presentación de declaraciones juradas determinativas.
- Pago de tributos internos (solo para medianos y pequeños contribuyentes).
- Solicitud de autorización de impresión de comprobantes de pago.

El sistema ofrece, además, al posibilidad de las siguientes consultas en línea:

- Ficha, datos y modificación de RUC.
- Comprobantes de pago.
- Verificación de pago por formulario.
- Presentación de declaraciones juradas.
- Extracto de declaraciones y pagos.
- Actualización de deuda.
- Imprentas autorizadas.
- Deudas declaradas como de recuperación onerosa o cobranza dudosa
- Agencias bancarias.
- Información de pago a proveedores de SUNAT \*.
- Padrones: buenos contribuyentes, agentes de retención, agentes de percepción e imprentas autorizadas por el Sistema SOL.
- Contribuciones de empleadores a Es Salud.
- Presentación y consulta de estado de quejas y sugerencias.
- Acceso a formularios virtuales y consulta de suspensión de retenciones y pagos a cuenta,

## 5) Medios de Declaración y Pago.

En cuanto a la presentación y pago de tributos, el sitio ofrece en su opción “Medios de Declaración y Pago”, tres servicios:

- 1) *Formularios*: Información sobre presentación de formularios y acceso a borradores e instrucciones (formato Adobe, no autorizados para presentación ante SUNAT) para los contribuyentes no obligados a presentar sus declaraciones pago mediante el Programa de Declaración Telemática (PDT).
- 2) *Programa de Declaración Telemática (PDT)*: permite la generación de formularios de declaraciones juradas, su presentación *on-line*, el pago de tributos internos y la impresión de comprobantes de pago a través de la red de imprentas conectadas. Esta modalidad es obligatoria para los principales contribuyentes (PRICOS) y, paulatinamente, para medianos y pequeños contribuyentes (MEPECOS).

Declaraciones que procesa el PDT: Impuesto general a las Ventas, renta mensual, impuesto selectivo al consumo, agentes de retención, remuneraciones, seguro complementario de trabajo de riesgo, renta anual, impuesto a las acciones del Estado, casinos.

- 3) *Pago Fácil*: información sobre la presentación y pago de tributos y declaraciones juradas mediante el Sistema de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), que agiliza la tramitación en bancos.

Declaraciones y pagos que procesa el Pago Fácil: declaración y pago mensual del régimen único simplificado, pago de tributos declarados y no pagados conjuntamente con la declaración, pago de valores (órdenes de pago, resoluciones de determinación y de multa), pago de cuotas de fraccionamiento, pago de costos y gastos administrativos, declaración y pago a cuenta por rentas de primera categoría por arrendamiento o subarrendamiento de bienes, solicitud de suspensiones de impuesto a la renta, seguros independientes al ESSALUD.

A partir de Junio de 2003, se puede acceder a la base de datos y a los servicios ofrecidos por la SUNAT en su portal a través de teléfonos celulares mediante la modalidad WAP (*Wireless Access Protocol*). La información que está disponible para el contribuyente a través de servicio – denominado “Contacto SUNAT” - es aquella que se consulta con mayor frecuencia en el portal. Específicamente: consultas de RUC, razón social, representantes legales, establecimientos anexos, comprobantes de pago autorizados, declaraciones juradas presentadas, y tipos de cambio.

## PORTAL ADUANERO

El portal aduanero está estructurado en cinco secciones, con diferentes servicios e información.

El sitio funciona en estrecha relación con la sección tributaria (comparten información), pero se encuentra bajo el dominio: <http://www.aduanet.gob.pe> .

## 1) Transparencia aduanera

Como página principal del sitio, ofrece la siguiente información:

- Institucional: misión, visión, estructura orgánica y dependencias, plan y objetivos estratégicos e indicadores de gestión.
- Normativa y consulta de resoluciones de compras y adjudicaciones de la institución.
- Capacitación: cursos y calendario académico, información sobre la Escuela Nacional de Aduanas, material didáctico y publicaciones.
- Orientación al ciudadano: información sobre envíos postales y de equipaje, internación temporal de pasajeros, tributación aduanera, cartillas de orientación y valores.
- Estadísticas de comercio exterior y acceso a la publicación "Nota tributaria".
- Recaudación: indicadores de recaudación diaria, adeudos, cheques devueltos y buenos contribuyentes, fraccionamientos y garantías operativas.
- Legislación: normativa y reglamentos aduaneros, indicadores de calidad, indicadores de gestión y procedimientos.
- Fiscalización: estrategias, fichas informativas, denuncias (en formato electrónico) y actualización de datos de importadores.
- De interés: notificaciones a deudores, montos a pagar por tributos, información para proveedores de aduanas, instrucciones impositivas, etc.
- Buscador de información.

## 2) Info- Aduanas

Está orientado a los operadores del comercio exterior, medios de comunicación, personal de Aduanas y público en general.

Brinda información sobre el comercio exterior peruano y las actividades de Aduanas. Específicamente:

- Notas de prensa.
- Agenda legal.
- Noticias y comunicados institucionales.
- Información sobre clasificación arancelaria.
- Orientación al ciudadano (la misma información publicada en "Transparencia aduanera")
- Itinerarios, costos y situación de puertos (servicio ofrecido por ENAPU S.A.; link a <http://www.enapu.com.pe>)
- Contacto vía correo electrónico con la institución.

## 3) Compras de Aduanas

Ofrece información sobre categorías de adquisiciones, procesos recientes y estadísticas de compras, plan de adquisiciones, publicación de bases y de variaciones, propuestas, resoluciones y finanzas públicas.

El sitio permite a los proveedores del Estado registrarse y registrar sus ofertas.

#### 4) Remate de Aduanas

Es un servicio del orientado al público en general y creado con la finalidad de lograr mayor agilidad y transparencia en los procesos de remate y adjudicación de mercancías en situación de abandono legal. El ingreso es libre y a través de él, cualquier persona residente en la ciudad capital, por el momento, puede acceder a los procesos de remate.

El sitio permite a los proveedores del Estado registrarse y registrar sus ofertas.

#### 5) Operatividad

Esta sección ofrece, básicamente, tres servicios:

##### 1- Consulta de documentos

- Códigos.
- Aranceles.
- Regímenes.
- Convocatorias.
- Resúmenes de partida, informes de verificación y resultados, y regímenes.
- Información sobre expedientes, aduanas, agentes importadores o exportadores, movimientos, aranceles y fraccionamientos.
- Atención en aduanas.

##### 2- Pago de documentos:

Es un servicio que se brinda a los operadores de comercio exterior y a los importadores mediante el cual se puede realizar la cancelación de la deuda aduanera de una Declaración Única de Aduana (DUA) o por una Liquidación de Cobranza, permitiendo para el primer caso la autorización de levante de mercancía en forma inmediata para las declaraciones sin revisión. El servicio también les permite enviar la orden cancelación simultanea con la orden de numeración de la Declaración, procediendo la cancelación inmediatamente después de que se numera la DUA

El proceso se inicia con la solicitud dirigida al banco privado donde el usuario tiene una cuenta destinada para tal fin. El banco remite los documentos a Aduanas y entonces el importador puede recibir un usuario y contraseña de acceso. Esta contraseña se utiliza tanto para la cancelación electrónica web como para el envío simultaneo de las ordenes de numeración y cancelación durante el Teledespacho.

Anteriormente los operadores y/o importadores sólo podían cancelar sus documentos dirigiéndose físicamente a un banco, esperar a que los atiendan y pagar en base a documentos aduaneros físicos.

##### 3- Servicio de "Teledespacho Web":

Es un servicio que se brinda a los despachadores de aduana para enviar electrónicamente por Internet los archivos para el despacho aduanero de todo tipo de regímenes aduaneros, operaciones aduaneras o destinos especiales o de excepción. El servicio también les permite recibir los archivos de respuesta por el mismo medio.

El Teledespacho WEB consiste en un Portafolio de Documentos por el cuál se envían y reciben los archivos del despacho aduanero. El validador de estructuras, el cuál se encarga de verificar que se envíen todos archivos correspondientes a determinado régimen, destino u operación aduanera y el validador de Teledespacho, el cuál se encarga de procesar la información enviada generando el archivo de respuesta.

Anteriormente los despachadores de aduana sólo podían enviar la información por correo electrónico.

### C. Elementos y componentes fundamentales de la Práctica

El portal de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) está dividido en dos secciones: el portal tributario y el portal aduanero.

El portal tributario está organizado en cinco secciones

- 1) Orientación e Información.
- 2) Gestión transparente
- 3) Defensoría del Contribuyente
- 4) Operaciones en línea: presentación de declaraciones juradas determinativas, pago de tributos internos (solo para medianos y pequeños contribuyentes), solicitud de autorización de impresión de comprobantes de pago.
- 5) Medios de Declaración y Pago: 1) información sobre presentación de formularios y acceso a borradores e instrucciones; 2) programa de para la generación de formularios de declaraciones juradas, su presentación *on-line*, el pago de tributos internos y la impresión de comprobantes de pago a través de la red de imprentas conectadas; 3) información sobre la presentación y pago de tributos y declaraciones juradas mediante el Sistema de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), que agiliza la tramitación en bancos

El portal aduanero está organizado en las siguientes secciones:

- 1) Transparencia aduanera
- 2) Info- Aduanas
- 3) Compras de Aduanas
- 4) Remate de Aduanas
- 5) Consulta y pago de documentos: permite a los operadores de comercio exterior y a los importadores realizar la cancelación de la deuda aduanera de una Declaración Única de Aduana (DUA) o por una Liquidación de Cobranza, permitiendo para el primer caso la autorización de levante de mercancía en forma inmediata para las declaraciones sin revisión. El servicio también les permite enviar la orden cancelación simultanea con la orden de numeración de la Declaración, procediendo la cancelación inmediatamente después de que se numera la DUA
- 6) Servicio de "Teledespacho Web": permite a los despachadores de aduana enviar electrónicamente por Internet los archivos para el despacho aduanero de todo tipo de regimenes aduaneros, operaciones aduaneras o destinos especiales o de excepción. El servicio también les permite recibir los archivos de respuesta por el mismo medio.

Como resultado de las innovaciones implementadas, en el año 2002 la SUNAT fue declarada como la organización mas eficiente del país.

En el sector tributario, con la incorporación de tecnología no sólo se redujeron los tiempos administrativos sino que se generaron importantes ahorros en la gestión. Con la aplicación del PDT (Programa de Declaración Telemática) se redujo en un 20% los gastos por digitación de formularios y se redujo el personal asignado al proceso de recepción de documentos, lo que ha originado una reducción del 50% en el costo en la impresión y distribución de formularios, en relación con los meses anteriores a la implantación del sistema. Con respecto a la administración, se reduce el costo de corrección de los errores en los formularios presentados, que fluctúa entre el 10% y 20% del total.

En el caso del portal aduanero, antes de implementar el teledespacho, los despachantes debían acudir a la Aduana con documentos físicos y presentarlos en una ventanilla a la espera que se le diera el canal y se asignara un Vista. Ello podía requerir varios días de proceso. Ahora, el tiempo promedio utilizado para procesar la información es de 2 a 3 segundos. El sistema no sólo ahorró tiempo a los ciudadanos y permitió un mejor manejo de la información, así como una mayor cantidad y precisión de la información exigida, sino que permitió una drástica reducción de la discrecionalidad del funcionario aduanero al revisar las declaraciones lo cual permitió controlar la corrupción.

#### **D. Duración de las fases de planeamiento y ejecución así como el número de años de funcionamiento**

### **PORTAL TRIBUTARIO**

El portal tributario se publicó en el año 1997, con la aparición de una página WEB de carácter informativa, con las opciones: Información de la Institución, Asistencia Legal y Orientación Tributaria.

Paulatinamente el Portal fue incorporando cada vez más elementos propios de la operatividad institucional y de acuerdo a los objetivos trazados. Al respecto se desarrollan los más importantes:

- Consultas más importantes (autorización de CDP, RUC). La primera versión de la consulta RUC se implantó hacia el año 1998. El proyecto tuvo una duración de 4 meses.
- Los programas de Declaración Telemática (PDT) y Transferencia Electrónica de Fondos (TEF) se pusieron en funcionamiento en 1999.
- El Sistema SOL fue implementado en Noviembre del año 2000, con opciones de consultas.
- Imprentas SOL. El proyecto se inició en el año 2000 implantándose la primera fase hacia noviembre de dicho año.
- Solicitudes por Internet (suspensión de pagos a cuenta de renta). El proyecto tuvo una duración de un mes y medio. Se implantó en julio del 2003.
- Declaración Pago por Internet. El proyecto fue aprobado en Julio del 2002. Desde mediado de Julio se iniciaron las tareas de elaboración del modelo de negocio y se realizó la propuesta a las entidades bancarias. Una vez concluido el modelo y las definiciones detalladas se inició el desarrollo del sistema, la evaluación, adquisición e implementación de la tecnología necesaria para llevar a cabo el proyecto, para finalmente implantar el producto el 17 de Marzo del 2003.
- Declaración de Predios por Internet. El proyecto tuvo una duración de 2 meses. Se implantó en octubre del 2003

### **PORTAL ADUANERO**

El proyecto denominado "Portal de Aduanas, Aduanet" se inició en Noviembre de 1999 y se puso en producción el 26 de Enero del 2001, con una primera versión bajo el concepto de "Aduanas sin papeles". Como el impacto generado superó las expectativas, se motivó su rediseño y relanzamiento de un Portal bajo el actual concepto: "Aduanet, vía de acceso a la Aduana Digital".

Su desarrollo tomó aproximadamente dos meses y medio de trabajo y consideró tareas de desarrollo exclusivo en un 40% y migración de aplicaciones "java" que existían en la página Web inicial de Aduanas en un 60% restante. El trabajo de estandarización al formato y diseño elegido fue una de las grandes tareas.

Luego del tiempo indicado para la creación del Aduanet, hubo una segunda etapa de mes y medio en cual se incluyeron los servicios de Noticias ([www.infoaduanas.com](http://www.infoaduanas.com)), Remates

([www.rematedeaduanas.com](http://www.rematedeaduanas.com) ), Compras de Aduanas y Comunicación directa con los trabajadores ([www.aduanero.com](http://www.aduanero.com)) .

Las primeras pruebas piloto se realizaron en la Intendencia Nacional de Sistemas y luego se solicitó a todo el personal de Aduanas la opinión y sugerencias sobre el Portal hasta ese momento obtenido. La Intendencia Nacional de Sistemas realizó pruebas internas por un período de dos semanas en las cuales participó todo el personal de desarrollo.

Una vez obtenida la aprobación, se convocó a la prensa, el día 26 de Enero del 2001. Esta presentación incluyó un asesoramiento tipo laboratorio en la navegación del Portal de Aduanas para la prensa y el público en general.

Posteriormente, debido a la gran cantidad de información que administra el ADUANET y con el fin de no congestionar un solo servidor WEB y dar un servicio más fluido, amplio y constante, se realizó un estudio de mercado. Este estudio dio como resultado la reagrupación de los servicios que brinda Aduanas tal como están en la actualidad, según la afinidad de los temas y el grado de importancia para los usuarios.

#### **E. Inversión total y costos anuales de operación**

##### **PORTAL TRIBUTARIO**

El proyecto fue ejecutado en dos etapas, con lo siguientes montos de inversión:

Etapas 1 (1999-2000) : US\$ 450,000

Etapas 2 (2001-2003) : US\$ 250,000

El costo anual de operación es de aproximadamente US\$ 150,000 (el monto incluye los servicios del proveedor de Internet y los mantenimientos de licencias de los servidores de aplicaciones).

##### **PORTAL ADUANERO**

La inversión total del proyecto fue de aproximadamente US\$ 10,400 aprox.

No existe información del costo anual de operación.

### 3. IMPACTOS y RESULTADOS

---

#### A. En el Gobierno:

En términos generales, el proyecto mejora la comunicación de la SUNAT con el contribuyente, optimiza el servicio de orientación y minimiza los gastos y tiempo administrativos al mismo tiempo que disminuye los problemas de depuración de datos surgidos por el doble procesamiento.

Se reduce el tiempo para la presentación de la declaración ante la SUNAT. En el caso del **portal tributario**, por ejemplo, antes de implementar el sistema PDT, el tiempo promedio que se necesitaba para capturar la información del contribuyente en la dependencia de la SUNAT, era de 3 minutos. Ahora, el tiempo promedio utilizado para leer la información del disquete es de 10 a 15 segundos. Indudablemente, ello también asegura una atención más rápida.

En esta caso específico, el sistema también permitió la reducción del monto a pagar a los bancos que conforman la Red Bancaria en tanto el costo de las comisiones por recibir la información y transferir la misma a la SUNAT es menor al costo de digitación de los formularios y la transferencia de la información digitada a la Administración Tributaria.

No sólo se sustituyó la utilización del papel por el uso de un software, sino que se incorporó en la declaración tributaria una mayor cantidad de información mediante el diseño de aplicativos que permiten guiar al contribuyente en el proceso de determinación de su deuda tributaria, a través de ayudas en línea y herramientas auxiliares de cálculo. Se eliminaron también los errores de digitación por parte de los bancos en tanto que la información que se recibe ha sido ingresada directamente por el declarante.

Con la incorporación de tecnología no sólo se reducen los tiempos administrativos sino que se generan importantes ahorros en la gestión. Con la aplicación del PDT se redujo en un 20% los gastos por digitación de formularios y se redujo el personal asignado al proceso de recepción de PRICOS, lo que ha originado una reducción del 50% en el costo en la impresión y distribución de formularios, en relación con los meses anteriores a la implantación del Sistema TEF. Con respecto a la administración, se reduce el costo de corrección de los errores en los formularios presentados, que fluctúa entre el 10% y 20% del total.

Un último beneficio refiere al tiempo requerido para tener disponible la información de las declaraciones y pagos. La información que llega en medios electrónicos puede ser cargada casi inmediatamente en la base de datos de la administración tributaria y utilizada en apoyo a las labores de fiscalización y cobranza.

El sistema beneficia también la calidad de la información que se obtiene de las declaraciones y pagos. Los programas de los sistemas electrónicos realizan validaciones estrictas de la información ingresada, reduciendo el margen de error a cifras cercanas a cero. Se reduce al mínimo la posibilidad de error en la información proporcionada por el contribuyente, dado que el proceso de validación automática rechaza y alerta al usuario sobre los errores de digitación y cálculo que pudiera estar cometiendo al llenar la declaración. De esta manera, se evita que el contribuyente tenga que presentar posteriormente una declaración sustitutoria o rectificatoria, con la consiguiente pérdida de tiempo y la posibilidad del pago de multas o sanciones por declaraciones incompletas.

En el caso del **portal aduanero**, antes de implementar el teledespacho, era necesario acudir a la Aduana con documentos físicos y presentarlos en una ventanilla a la espera que se le diera el canal y se asignara un Vista. Ello podía requerir varios días de proceso. Ahora, el tiempo promedio utilizado para procesar la información es de 2 a 3 segundos.

Por otro lado, la transmisión electrónica de declaraciones permitió un mejor manejo de la información, así como una mayor cantidad y precisión de la información exigida. Asimismo, esto permitió una drástica reducción de la discrecionalidad del funcionario aduanero al revisar las declaraciones lo cual permitió controlar la corrupción. Asimismo, la implementación de pago electrónico permitió realizar el pago de tributos en cualquier momento y obtener el levante de la mercancía cuando así lo considere el importador.

Un último beneficio refiere al tiempo requerido para tener disponible la información de las declaraciones y pagos. La información que llega en medios electrónicos puede ser cargada inmediatamente en la base de datos de la administración tributaria y utilizada en apoyo a las labores de fiscalización, cobranza y retiro de la mercancía, al estar interconectados los almacenes aduaneros.

## **B. En los usuarios:**

En cuanto al **portal tributario**, en la medida que los usuarios han ido incorporando en sus actividades cotidianas las herramientas que les ha venido proporcionando la administración tributaria, han visto mejorar una serie de comportamientos vinculados al cumplimiento tributario.

- Es posible encontrar información vinculada con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como son las normas legales, los informes de SUNAT y novedades más saltantes.
- En cuanto a la declaración telemática, los impactos están en función a la implementación de cada uno los componentes:
  - i. PDT: el principal beneficio para el contribuyente es la posibilidad de presentar con una menor cantidad de errores de redacción o cálculo, además de contar con ayudas para el llenado de los distintos formatos.
  - ii. Pago Fácil: la ventaja de no llenar formularios y cumplir con hacer sus pagos de manera inmediata es el mayor beneficio de este sistema, que poco a poco se ha convertido en una de las principales formas de pago y declaración de obligaciones tributarias.
  - iii. Declaración por Internet: la transmisión del archivo generado por el PDT por Internet, completa el objetivo de declaración telemática. Ahora el contribuyente a través de un software especial proporcionado por la Administración Tributaria realiza su declaración jurada y el archivo que esta genera la transmite inmediatamente vía Internet, ya no siendo necesario llevar un disquete al Banco.
  - iv. Imprentas SOL: el trámite administrativo de autorización de impresión de comprobantes de pago ha librado a miles de contribuyentes de recurrir a los Centros de servicios de la Administración ya que directamente desde la imprenta autorizada se puede obtener la autorización, evitando largas colas y demoras.
  - v. Se han ido implementado algunos formularios virtuales (Declaración de Predios, Solicitud de modificación del coeficiente para pagos a cuenta de rentas de tercera categoría, etc) para efectos de las declaraciones informativas, lo que permite al contribuyente declarar directamente en el Portal.

En cuanto al **portal aduanero**, se observan los siguientes beneficios: La Ley General de Aduanas establece que las mercancías arribadas al país deben permanecer en almacenes privados mientras el agente de aduanas cumple con las formalidades administrativas y con las obligaciones tributarias propias del despacho aduanero. El tiempo de almacenaje se redujo en 60%, lo que representa un ahorro anual a los importadores de aproximadamente 30 millones de dólares.

Al reducirse el tiempo de despacho aduanero, los contenedores que albergan las mercancías son devueltos a sus propietarios en menor tiempo, lo que a su vez significa un ahorro aproximado de 73 millones de dólares anualmente.

Como consecuencia de la automatización de las operaciones de los agentes de aduana, y la mayor competencia en el sector, se redujo el costo de las tarifas de intermediación aduanera en aproximadamente 10%, lo que representa un ahorro adicional de 8 millones de dólares anuales.

Los usuarios obtienen un servicio de calidad, desburocratizado, económico y seguro, lo que como se ha indicado, agilizado el trámite ante SUNAT, permitiéndoles reducir sus costos de operación. Así mismo, nuestro Portal Aduanero ha facilitado el acceso a información de comercio exterior, la que se caracteriza por ser confiable, actualizada y oportuna y estar permanentemente al alcance de todos los importadores, exportadores, transportistas y agentes de aduana del país.

### **C. En el sector:**

Al incorporar a su gestión el concepto de "gobierno electrónico" y concluir con éxito la primera etapa del proceso de fusión entre Tributos Internos y Aduanas, ha logrado producir una serie de mejoras tecnológicas y de servicios que han permitido ampliar la base tributaria en más de 100,000 nuevos contribuyentes.

- La institución ha posicionado adecuadamente el portal tributario en el ámbito nacional y más específicamente en el sector de los usuarios de Internet.
- Ha sido una institución pionera en proporcionar a los contribuyentes herramientas informáticas que ayuden al cumplimiento tributario (PDT, Pago Fácil).
- Ha logrado que los contribuyentes puedan presentar sus declaraciones juradas por Internet

SUNAT concibe a la administración pública como parte importante de los procesos y los servicios empresariales. Vista la empresa como parte de un sistema de valor, esta se relaciona con proveedores de servicios estatales, que en el pasado impedían su desarrollo competitivo.

En la medida que la administración tributaria es un proveedor de servicios para las empresas, en el enfoque de Gobierno Electrónico debe integrarse a los procesos empresariales, para no afectar su desarrollo y competitividad empresarial, de manera tal que contribuya a generar valor a la empresa, lo que implica en el largo plazo un mayor nivel de competitividad de desarrollo económico del país.

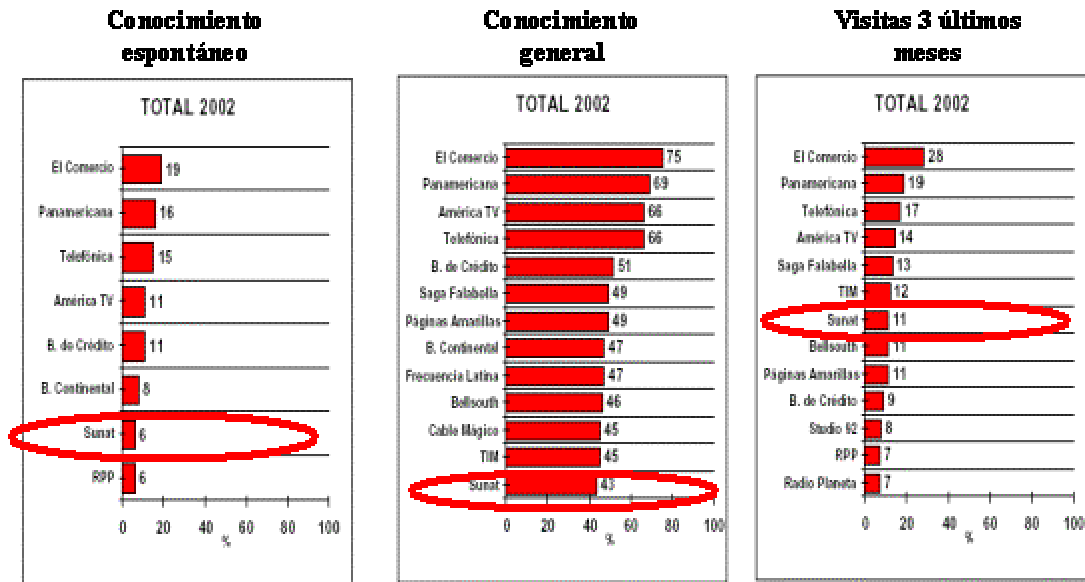
Como resultado de las innovaciones implementadas, en el año 2002 la SUNAT fue declarada como la organización más eficiente del país, considerando empresas públicas y privadas por la encuestadora APOYO.

En la XXIII Encuesta Anual 2003 'El Poder en el Perú', realizada por la empresa de estudios de mercado Apoyo S.A., y publicada en su prestigiosa revista Semana Económica, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) ha sido identificada por 1,500

líderes de opinión encuestados como la primera que destaca por su eficiencia, entre todas las instituciones públicas y privadas del país.

En lo que resulta una revelación coherente con esta primera información, en la encuesta también se preguntó: '¿Qué instituciones públicas o privadas destacan por su ineficiencia?'. En este caso, la SUNAT no apareció en ninguna de las ubicaciones.

La encuesta de Apoyo, difundida y analizada por la revista Semana Económica, una de las más consultadas del país, se realizó en una especial coyuntura de cambios y nuevas expectativas de parte de la población, lo que ha despertado singular interés por sus resultados.



Fuente: Apoyo, junio 2002.

#### g. RECONOCIMIENTO

- El año 1999 el Portal Tributario fue considerado como el más eficiente dentro de las instituciones del Estado, así como también el que tenía mayor número de visitantes en dicho rubro, distinción suscrita por el diario El Comercio.
- El Portal Tributario, está posicionado como el único Portal Estatal que es mencionado, en una encuesta a usuarios de Internet de Lima Metropolitana
- En el año 2001 EL portal aduanero obtuvo el primer puesto en el Concurso sobre las Mejores Prácticas Aduaneras de Latinoamérica y Asia organizado por el BID, AEAT y la Aduana de Japón.
- En el año 2002, en el Concurso Creatividad Empresarial organizado por el Diario El Comercio y la UPC, el Portal de Remates de Aduanas fue destacado con una mención honrosa.

#### 4. USO

## A. Volumen anual de transacciones procesadas

### PORTAL TRIBUTARIO

El portal ha alcanzado en Diciembre del año 2003 un total de 71.544 visitantes únicos<sup>1</sup>, 34.600.355 hits<sup>2</sup> y 8.318.080 páginas visualizadas<sup>3</sup>. En el mismo mes, a través de él se efectuaron un total de 1.508.093 declaraciones telemáticas: 3.73.175 presentaciones de formularios, 1.435 presentaciones de formularios de rentas, 745.409 transacciones de pago fácil y 424.074 de PDT.

	Ene/03	Feb/03	Mar/03	Abr/03	May/03	Jun/03
Páginas Visualizadas	5,524,399	6,655,572	7,559,942	6,270,188	6,684,680	9,144,117
Hits	19,110,373	20,872,282	24,479,849	22,025,623	23,894,022	32,230,050
Visitantes únicos	43,396	50,373	51,127	57,519	57,847	55,331

	Jul/03	Ago/03	Sep/03	Oct/03	Nov/03	Dic/03
Páginas Visualizadas	4,767,685	5,388,768	6,649,095	9,263,711	8,653,416	8,318,083
Hits	16,834,536	17,501,199	21,833,205	34,760,482	35,890,322	34,600,355
Visitantes únicos	60,220	57,917	64,963	67,964	71,968	71,544

<b>Etapas</b>	<b>Dic-99</b>	<b>Dic-00</b>	<b>Dic-01</b>	<b>Dic-02</b>	<b>Dic-03</b>
1. Formularios	1,026,366	906,958	635,594	471,062	337,175
2. Formularios Renta	2,151	2,865	2,032	1,481	1,435
3. TEF (Pago Fácil)	262,281	360,092	479,336	605,940	745,409
4. PDT	24,832	130,242	275,289	339,259	424,074
<b>TOTALES (1+2+3+4)</b>	<b>1,315,630</b>	<b>1,400,157</b>	<b>1,392,251</b>	<b>1,417,742</b>	<b>1,508,093</b>

### PORTAL ADUANERO

En Febrero del 2003, el portal alcanzó las 13,000 consultas diarias. Específicamente, la consulta a expedientes tramitados ante las administraciones, y la descarga de información con fines de investigación, alcanzó las 100 consultas diarias.

El servicio de Teledespacho se usa desde Octubre de 1994. A partir del Febrero de 1997 es obligatorio para las Agencias de Aduana que operan en la jurisdicción de las Aduanas Marítima y Aérea del Callao y desde Enero de 1998 se puso en vigencia a nivel nacional. Procesa, anualmente, un aproximado de 250,000 declaraciones.

<sup>1</sup> Visitantes únicos: Individuos que visitaron el site. Si alguien visita el sitio más de una vez, se cuenta sólo la primera vez que lo visita. Tener en cuenta que un visitante puede tener una dirección IP dinámica, o un grupo de visitantes puede estar detrás de un servidor proxy o firewall. En el caso de una dirección IP dinámica, podrían aparecer varias direcciones IP para un mismo visitante, y en el caso de un servidor de seguridad o proxy, una dirección IP podría representar más de un visitante

<sup>2</sup> Hits accesos al site, al visualizar una misma pagina pueden haber mas de un acceso al servidor, por ejemplo los gráficos o figuras son accesos adicionales. Cada archivo solicitado por un visitante se registra como un acceso. El volumen de accesos refleja la cantidad de tráfico del servidor

<sup>3</sup> Páginas visualizadas: Número de veces que cualquier página del Portal fue visualizada. Permite medir el uso de las diferentes secciones del site

**B. Porcentaje del número total, representado por estas transacciones en-línea**

**PORTAL TRIBUTARIO**

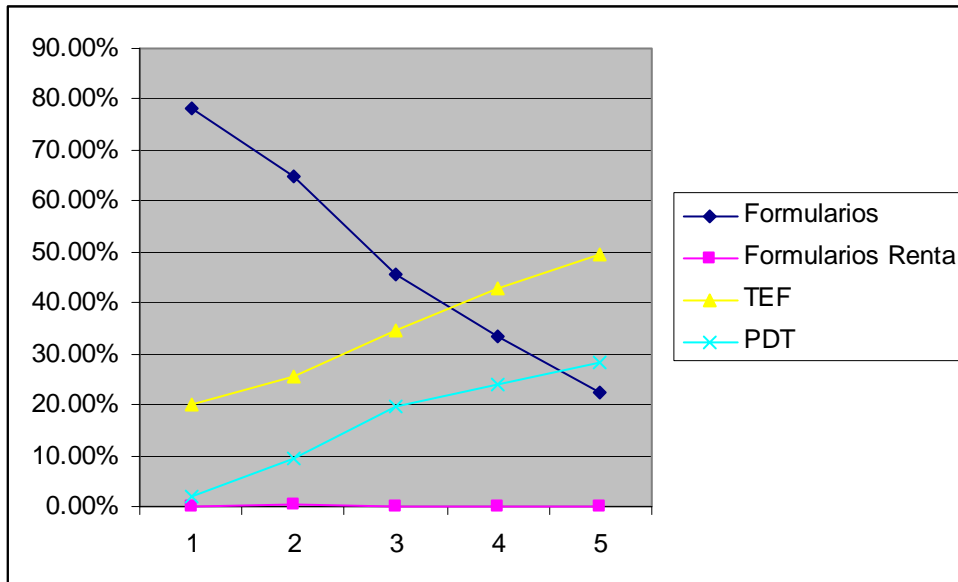
En marzo de 1999 se puso al servicio el Programa de Declaración Telemática (PDT) para la Declaración Anual del Impuesto a la Renta de 1998 (PDT Renta 98), que estuvo dirigido únicamente a los principales contribuyentes (PRICOS). En la primera versión del PDT (campaña del Impuesto a la Renta 1998) se recibieron 17.727 declaraciones en disquete, representando aproximadamente el 96% del total de contribuyentes obligados a declarar por este medio. Además, se verificó que la tercera parte declaró antes del vencimiento. Por otro lado a diciembre del año 2003, mediante el PDT se había recaudado la cantidad de mil trescientos setenta y cinco millones de soles aproximadamente.

El Sistema TEF se implementó el 15 de julio de 1999 y desde esa fecha se aprecia gran aceptación por parte de los contribuyentes. En Agosto de ese año, el 48% de los contribuyentes utilizó este sistema, a pesar de que sólo dos bancos contaban con él y de que su uso es opcional. En Septiembre, el 50% utilizó este medio y al mes siguiente se llegó al 64% usuarios. A diciembre del año 2003, se alcanzó una recaudación de aproximadamente setecientos ochenta y uno millones de nuevos.

Actualmente, tras la paulatina sustitución de los formularios en papel por su versión electrónica – ya sea en PD o Pago Fácil – ha llevado a que a finales del año 2003 casi el 78% de los formularios presentados sean en versión digital.

A partir del año 2004, la SUNAT tiene el objetivo de que los PDT sean transmitidos a través del Portal de SUNAT Virtual. En ese camino, hacia finales del mes de febrero del año 2004, ya se habían presentado por Internet aproximadamente 90,000 declaraciones juradas.

<b>Etapa</b>	<b>Dic-99</b>	<b>Dic-00</b>	<b>Dic-01</b>	<b>Dic-02</b>	<b>Dic-03</b>
Formularios	78.01%	64.78%	45.65%	33.23%	22.36%
Formularios Renta	0.16%	0.20%	0.15%	0.10%	0.10%
TEF	19.94%	25.72%	34.43%	42.74%	49.43%
PDT	1.89%	9.30%	19.77%	23.93%	28.12%
<b>TOTALES (1+2+3+4)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



El Promedio de Porcentajes de Acceso de cada servicio electrónico brindado en el Portal Tributario llegó al 59.26% en Diciembre del 2003. Su detalle se aprecia en el siguiente cuadro:

PROCEDIMIENTO	TOTAL DE OPERACIONES WEB / ELECTRONICAS	TOTAL DE OPERACIONES	Porcentaje
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO, NOTAS DE CRÉDITO, NOTAS DE DÉBITO Y/O GUÍAS DE REMISIÓN.	87,091	87,211	99.86%
CONTRIBUYENTES DEL RÉGIMEN GENERAL Y RÉGIMEN ESPECIAL DEL IMPUESTO A LA RENTA.	2,816	23,052	12.22%
EMISIÓN DE COMPROBANTE DE INFORMACIÓN REGISTRADA (CIR).	4,898	13,365	36.65%
SOLICITUD DE REPORTE DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES Y PAGOS.	5,381	11,434	47.06%
MODIFICACIÓN DEL PORCENTAJE O COEFICIENTE PARA EL CÁLCULO DE LOS PAGOS A CUENTA DEL IMPUESTO A LA RENTA.	82	82	100.00%
SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE RETENCIONES Y/O PAGOS POR IMPUESTO A LA RENTA DE CUARTA CATEGORÍA.	2,785	2,785	100.00%
PRESENTACIÓN DECLARACIONES JURADAS DETERMINATIVAS - MEPECO	17,129	1,505,226	1.14%
QUEJA.	118	324	36.43%
PRESENTACIÓN DECLARACIONES JURADAS INFORMATIVAS (DAOT, NOTARIOS, Predios)	55,079	55,079	100.00%

## PORTAL ADUANERO

El 100% de las declaraciones aduaneras en todos los regímenes ser realizan por teledespacho.

Las personas naturales que importan o exportan montos sin valor comercial también tienen la posibilidad de realizar sus operaciones por teledespacho, sin embargo muchos prefieren la asesoría directa de un Aduanero.

### **C. Número de usuarios**

#### **PORTAL TRIBUTARIO**

Los usuarios del portal tributario son los contribuyentes. La SUNAT congrega a 2.400.000 contribuyentes

La estrategia de recaudación tributaria de la SUNAT se basa en dos grandes sistemas con procesos propios, según el tipo de contribuyente. La incorporación de tecnología en la gestión continúa estos perfiles en el desarrollo de las soluciones:

- Principales Contribuyentes (PRICOS): conjunto reducido (0.6% del total de contribuyentes) que aporta, aproximadamente, el 85% de la recaudación tributaria. Reciben un control especial que permite saber en todo momento y en tiempo real cuál es su comportamiento tributario y su grado de cumplimiento de las obligaciones. Este sistema de gestión se basa en el trabajo en sedes específicas de declaraciones y pagos.

- Medianos y Pequeños Contribuyentes (MEPECOS): suman un total de 2.421 contribuyentes (99.4% del universo), que aportan el 14.7% de los ingresos recaudados. A este grupo se le otorga un tratamiento general a través de una red descentralizada que actúa a través de las agencias de los principales bancos del país.

La implementación y uso de los distintos medios de declaración se ha ido incorporando a través del establecimiento de universos obligatorios graduales, lo que ha originado un éxito en la implementación de los mismos, dado que la obligatoriedad legal ha roto algunas barreras de temor al cambio. Evidentemente, cada una de las implementaciones e incorporaciones ha ido acompañada de campañas de orientación y capacitación a los contribuyentes y agentes involucrados.

Actualmente es obligatorio presentar por Internet, por ejemplo las Declaraciones PDT que no declaren montos a pagar, igualmente algunas declaraciones informativas.

#### **PORTAL ADUANERO**

El total de operadores de comercio exterior son aproximadamente 30,000 importadores, exportadores, Agentes de Aduana, Almacenes y Transportistas. Además son usuarios los viajeros que ingresan y salen del país, en cuanto a la información de sus obligaciones.

#### **D. Porcentaje del total de los usuarios que utilizan la versión electrónica**

##### **PORTAL TRIBUTARIO**

Si se utiliza como indicador del volumen de transacciones y expansión de las modalidades telemáticas la tasa de cobertura de formularios electrónicos sobre el total de formularios presentados, resulta que, mientras que el período Diciembre del año 1999 se presentaron 1,026,366 formularios en papel y 287,113 en formato electrónico (PDT y Pago Fácil), para el mismo período del año 2003 las cifras se habían modificado a 337,175 y 1,169,483 respectivamente. Como puede verse se ha logrado voltear las cifras completamente, teniendo en la actualidad casi un 80% de uso de formularios electrónicos.

##### **PORTAL ADUANERO**

Actualmente es obligatorio presentar las declaraciones aduaneras vía tele despacho, con la única excepción de las mercancías sin valor comercial, principalmente pertenecientes a viajeros. En este caso, un buen servicio implica una atención presencial personalizada que la transacción electrónica aún no permite.

En tal sentido, al no considerarse los viajeros dentro del segmento objetivo, se puede afirmar que el Portal Aduanero es la herramienta fundamental de la totalidad del 100% de operadores de comercio exterior.

## **h. MARCO LEGAL y POLITICO**

---

### **A. Las enmiendas legales que fueron necesarias para implementar el proyecto**

#### **PORTAL TRIBUTARIO**

El inicio del proyecto de recepción telemática por parte de la SUNAT conllevó a que se propusiera en el Congreso la modificación del artículo 88ª del Código Tributario, el que señalaba que la declaración tributaria es la manifestación de hechos comunicados a la Administración en la forma establecida por la Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma de rango similar. Además, dicho Código disponía que se podía autorizar la presentación de la declaración tributaria por medios magnéticos, fax, transferencia electrónica o por cualquier otro medio, siempre que se cumpla con las condiciones establecidas por la SUNAT. También se le otorgó a la SUNAT la capacidad de exigir la presentación de declaraciones mediante estos medios.

En relación con el pago de la obligación tributaria, se contaba con base legal autorizar el pago mediante medios telemáticos, pero estos solamente estaban referidos al débito en cuenta corriente o de ahorros. El Código Tributario establecía que mediante Resolución de Superintendencia o norma de rango similar se podía autorizar al deudor tributario para que realice el pago mediante débito en cuenta corriente o de ahorros.

Como el proyecto implicaba la necesidad de exigir que determinados contribuyentes utilizaran tales mecanismos de pago y extender los mismos a otros medios telemáticos distintos al débito en cuenta corriente o de ahorros, se modificó el Código Tributario avalando a la SUNAT para exigir estas modalidades.

Se distinguen las siguientes normas:

RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 109-2000/SUNAT: Regula las forma y condiciones en que deudores tributarios podrán realizar diversas operaciones a través de Internet mediante el sistema SUNAT Operaciones en Línea. Publicación: 3 de noviembre del 2000.

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 062-2003/SUNAT: Aprueba las normas para que medianos y pequeños contribuyentes presenten sus declaraciones determinativas y efectúen el pago de los tributos internos a través de SUNAT Virtual. Publicación: 15 de marzo del 2003

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 167-2003/SUNAT, Modifica el Reglamento de Comprobantes de Pago (Publicada el 13 de septiembre de 2003 y vigente a partir del 14 de septiembre de 2003), estableciendo la obligatoriedad de solicitar la autorización de impresión de comprobantes de pago únicamente a través del Portal de SUNAT

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 130-2003/SUNAT Modifica la Resolución de Superintendencia N° 116-2003/SUNAT que dicta normas relativas a la Suspensión de Retenciones y/o pagos a cuenta del Impuesto a la Renta y/o de Retenciones del Impuesto Extraordinario de Solidaridad, por Rentas de Cuarta Categoría, para el Ejercicio 2003 (Publicada el 28 de junio de 2003 y vigente a partir del 1 de julio de 2003), aprobando el Formulario Virtual N° 1609 y establece que la única forma de presentación es a través de SUNAT VIRTUAL.

## **PORTAL ADUANERO**

Para su implementación fue necesaria la modificación de la Ley General de Aduanas y su Reglamento, de modo que otorgue valor jurídico a los "documentos electrónicos". Posteriormente, se estableció la obligatoriedad de usar documentos electrónicos en el 100% de los despachos, y complementarlos con documentos impresos, cuando las administraciones aduaneras así lo requieran.

La base legal del desarrollo del portal aduanero está compuesta, por la siguiente normativa:

- Reglamento de Organización y Funciones de la Intendencia Nacional de Sistemas, aprobado por Resolución de Superintendencia Nacional de Aduanas 000238 del 16.02.2001
- Procedimiento General adecuado al Sistema de la Calidad OAL-PG.01 denominado "Solicitud de Información" aprobado por Resolución de Superintendencia Nacional N° 395-2001 de fecha 09.04.2001. Establece las normas y el procedimiento para posibilitar el acceso del público a la información que Aduanas produce o posee.
- Facilitación de información por entidades del sector público aprobado por D.S. N° 018-2001-PCM.
- Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú aprobado por el D.S. N° 066-2001-PCM de fecha 08.06.2001.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por el D.S. N° 013-93-TCC . Orientado a desarrollar la industria de telecomunicaciones y servicios informáticos.
- Lineamientos de Política de apertura al mercado de telecomunicaciones en el Perú aprobado por D.S. N° 020 98-MTC. Orientado a incrementar sustancialmente el acceso a Internet.
- Resolución de Superintendencia de Aduanas 103 del 22.ENE.2001, que aprueba la tramitación electrónica interna y externa, y el Formato Electrónico de Documentos Institucionales (FEDI).

En el caso de los proyectos tributarios no ha sido necesario hacer modificaciones con rango de Ley, puesto que el Código Tributario delega a la administración tributaria la regulación, vía reglamentos, de las materias involucradas en los proyectos, como son la forma de las consultas, declaraciones y solicitudes.

Específicamente, en cuanto a las normas reglamentarias aprobadas para la implementación de los siguientes proyectos requirieron de una norma especial:

Pago electrónico para Declaraciones de importación: INAR-PE.08 "Pagos – Extinción de Adeudos", el mismo que está vigente y en aplicación a partir del 12.06.2001. Reglamenta y hace de conocimiento público la implementación del sistema de pago electrónico y aprueba el procedimiento.

Declaraciones Pago por Internet: RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 062-2003/SUNAT: Aprueban normas para que medianos y pequeños contribuyentes presenten sus declaraciones determinativas y efectúen el pago de los tributos internos a través de SUNAT Virtual. Publicación: 15 de marzo del 2003.

**B. Indique si el proyecto es parte de un programa de modernización del estado y/o parte de una estrategia de gobierno electrónico. Favor de incluir una breve descripción**

El desarrollo de los portales está enmarcado en un complejo proceso de reforma.

En el contexto de reforma tributaria, en 1988 se crea la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), con autonomía funcional, económica, técnica, financiera y administrativa. Y en 1991 la nueva institución comienza un plan de reforma y modernización de la administración tributaria con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Fondo Monetario Internacional (FMI). Paralelamente, en el año 2002, dentro del marco de reforma del Estado, se incorpora a esta organización Aduanas, encargando a la SUNAT de la administración de más del 95% de la recaudación nacional.

La incorporación de tecnología en la institución se comienza en 1997 en la búsqueda de incrementos en la eficiencia administrativa en las áreas de recaudación y fiscalización. La estrategia de renovación tecnológica es una de las tres fases del proceso de reforma tributaria.: en el período 1990-1992, se priorizó la reducción de personal, entre 1993 y 1994 se simplificó el régimen tributario, y entre 1997 y 1998 se procuró la renovación tecnológica en la búsqueda de nuevos niveles de eficiencia. La Estrategia de Masificación de lo Medios Telemáticos busca optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, hacer más eficiente el proceso de recaudación y reducir los costos de transacción.

En su conjunto, estas medidas permitieron que los ingresos tributarios del Estado se incrementaran considerablemente. Durante este período el Impuesto a la Renta (IR) tuvo un crecimiento promedio anual de 46%, el Impuesto General a las Ventas (IGV) un 37%, mientras que el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) alcanzó un 13%.

Paralelamente, el proceso de modernización de Aduanas se inició a principios de la década del 90 con la automatización de sus procesos internos y la provisión de transacciones electrónicas vía EDI del Manifiesto y luego de la Declaración aduanera por correo electrónico. Esta fase tuvo su culminación con el total desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Aduanera SIGAD en 1996. Paralelamente, con el desarrollo de Internet, se dio un segundo paso al poner la información a disposición de la totalidad de los operadores de comercio exterior a través de un Portal aduanero.

Actualmente, la institución se encuentra en un proceso de innovación de sus procesos de modo que la totalidad de interacciones con los usuarios se realicen a través del Portal Aduanero, es tales como reclamaciones, consultas, denuncias etc.

**C. El entorno político en que se inició la Práctica y las acciones tomadas para superar cualquier renuencia a la ejecución de la Práctica, si este fuera el caso**

El proyecto se inicia en un entorno de reforma administrativa que, como herramientas estratégicas, utiliza la reorganización institucional y el desarrollo de un proyecto de modernización de la gestión.

Hay desde un comienzo un fuerte apoyo por parte del Poder Ejecutivo y el Congreso para iniciar un proceso de reforma y modernización de la Administración tributaria, que se materializa en la obtención de fuentes de financiamiento externas e internas (BID, FMI y recursos propios del 2% de la recaudación) y la dación de facultades legislativas a la Administración para regular los principales procesos de control (Comprobantes de pago, declaraciones juradas, fraccionamientos, cobranzas coactivas, etc.)

La reforma estructural de la Administración Tributaria y Aduanera peruana se inició en el contexto en el cual el Perú atravesaba la más grave crisis económica de su historia republicana. El bajo nivel de la recaudación tributaria era el resultado del colapso del Sistema Tributario Nacional, tanto del conjunto de tributos existentes -compuesto por más de 97 clases de gravámenes- e innumerables privilegios fiscales como de la administración tributaria, mal preparada, mal equipada y altos grados de corrupción. Además, una economía informal continua expansión y un proceso hiperinflacionario habían contribuido a la erosión de las bases sobre las cuales se contribuía con el fisco.

En este escenario, la autonomía efectiva, el personal altamente capacitado, el RUC en vez de la Libreta Tributaria, el Sistema de Control de la Recaudación, el Sistema de Comprobantes de Pago y el Sistema de Control de los Principales Contribuyentes se crearon para revertir el colapso administrativo tributario. Así, mientras que en 1990 la presión tributaria era apenas de 4.5%, hoy es casi el triple. Se ha pasado de la profusión de impuestos a la simplificación del Sistema Tributario Nacional, pues en la actualidad, la recaudación se basa principalmente en la aplicación de dos impuestos: el IGV y el Impuesto a la Renta. En diciembre de 1990 eran alrededor de 670 los principales contribuyentes; hoy bordean los 15,500.

También se han consolidado importantes avances en la reducción de la evasión debido a una mayor efectividad de la fiscalización. Esto ha sido posible gracias a la puesta en marcha del proyecto más importante de la SUNAT durante este año: mejorar la gestión de la información. Se ha podido avanzar con el concepto rector del "gobierno electrónico", cuya implementación ha involucrado el rediseño total de los sistemas que la soportan. Esto permitirá contar en el futuro con un mejor control del cumplimiento tributario de cada contribuyente, con el consecuente impacto en la recaudación. Hoy, en materia de servicios al contribuyente, la SUNAT está operando la migración paulatina del servicio tradicional de trámites con formularios de papel y colas al uso intensivo de las herramientas telemáticas, así como los trámites y formularios virtuales.

## **i. MARCO INSTITUCIONAL**

---

### **A. La institución responsable del proyecto así como otras entidades que hayan participado en la elaboración de la Práctica (empresas, sociedad civil, universidades y otras agencias públicas) y el rol desempeñado por cada una**

El portal (en su conjunto) depende directamente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Sin embargo, el portal aduanero funciona con dependencia del Intendente Nacional de Sistemas de Aduanas, quien depende de la política institucional impartida por el Superintendente Nacional de Aduanas.

### **B. La estrategia aplicada para ejecutar y conllevar los cambios institucionales**

La estrategia aplicada para ejecutar y conllevar los cambios institucionales refiere al programa de modernización y reforma institucional, en el marco del convenio de financiación internacional.

## **j. FASE DE EJECUCION**

---

### **A. Si la ejecución de la Práctica fue organizada en etapas o en sub.-proyectos, o si esta es parte de algún programa más amplio**

Lo siguientes son los principales proyectos, que resumen la ejecución de la Práctica

- a) Consultas más importantes (autorización de CDP, RUC). La primera versión de la consulta RUC se implantó hacia el año 1998. El proyecto tuvo una duración de 4 meses.
- b) Declaración de Predios por Internet. El proyecto tuvo una duración de 2 meses. Se implantó en octubre del 2003
- c) Imprentas SOL. El proyecto se inicio en el año 2000 implantándose la primera fase hacia noviembre de dicho año.
- d) Solicitudes por Internet (suspensión de pagos a cuenta de renta). El proyecto tuvo una duración de un mes y medio. Se implantó en julio del 2003.
- e) Declaración Pago por Internet. El proyecto fue aprobado en Julio del 2002. Desde mediados de Julio se iniciaron las tareas de elaboración del modelo de negocio y se realizó la propuesta a las entidades bancarias. Una vez concluido el modelo y las definiciones detalladas se inició el desarrollo del sistema, la evaluación, adquisición e implementación de la tecnología necesaria para llevar a cabo el proyecto, para finalmente implantar el producto el 17 de Marzo del 2003.
- f) Tele despacho WEB. El proyecto tuvo una duración de 5 meses.

### **B. El número de horas-hombre necesitadas para la ejecución de la Práctica**

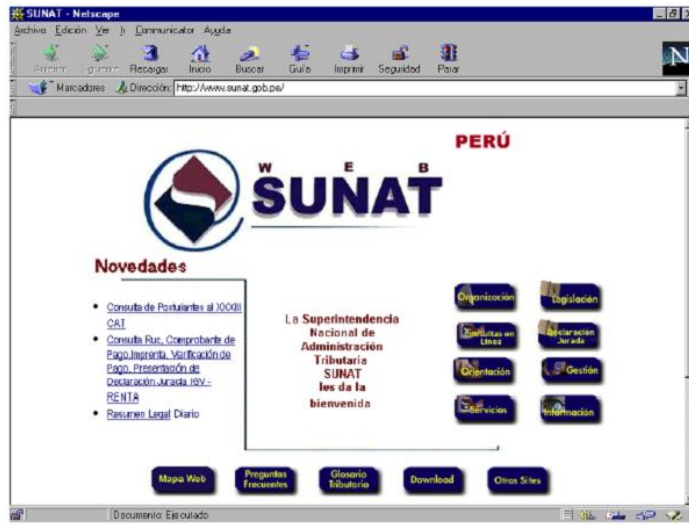
- Consultas más importantes (autorización de CDP, RUC): aproximadamente 700 horas hombre.
- Declaración de Predios por Internet: 480 horas hombre.
- Imprentas SOL. Primera etapa: 3200 horas hombre. Segunda etapa: 800 horas hombre.
- Solicitudes por Internet (suspensión de pagos a cuenta de renta):480 horas hombre.
- Declaración Pago por Internet :8400 horas hombre
- Aduanet: 2352 horas hombre

### **C. Describa cualquier acción realizada para actualizar la Práctica, indicando como fue actualizada, la fecha de actualización y el total de la inversión.**

Para el caso del Portal Tributario, desde su creación y puesta en producción a sufrido cuatro grandes cambios, orientados a actualizar el acceso de los contribuyentes y las herramientas que lo soportaban.

En su fecha de implementación, 1997, la principal función era cumplir con el objetivo de proporcionar información al contribuyente, tal como se aprecia en una imagen de aquel primer Portal.

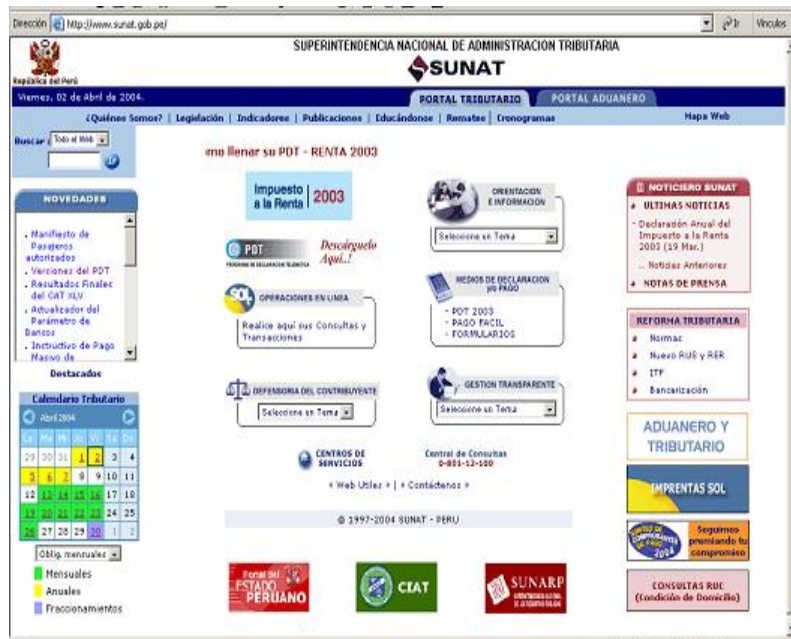
En el año 2000, se realiza una primera reforma del Portal original, consolidando su función informativa. Esta versión incorpora ya opciones de interacción con los contribuyentes, a través de la descarga de formularios (PDT). Igualmente se hace uso de la primera herramienta transaccional hacia los contribuyentes: Autorización de Impresión desde Imprentas que pueden acceder en línea ha solicitar las mismas.



A mediados del año 2002, se produjo la fusión con la Aduana y se procedió a hacer una nueva presentación del Portal, la misma que incorpora un link al Portal Aduanero, sin embargo ambos portales mantienen su estructura propia. Esta versión consolida la fase de interacción mediante la posibilidad de descargar el PDT y otros archivos, como padrones de contribuyentes especiales. Igualmente en SQL (SUNAT Operaciones en Línea) ya se hacen las primeras declaraciones informativas a través de Internet.

En el año 2003, se implanta una nueva versión del Portal, manteniendo aún independientes las estructuras de los Portales Aduaneros y Tributarios. El Portal actual muestra una nueva presentación, donde con más claridad se aprecia su evolución y avances hacia los objetivos trazados, se tiene toda una infraestructura de información, igualmente de interacción, a través de descargas de formularios, PDT, etc. Finalmente ya se masificó la presentación desde el Portal de declaración determinativas e informativas, ya sea transmitiendo el archivo que genera el PDT o directamente a través de formularios virtuales, igualmente se realizan una serie de trámites administrativos como son autorización de impresiones y otros.

Finalmente, en el primer semestre del año 2004, se publicará un Portal totalmente fusionado.



**D. Documentos creados que apoyaron el desarrollo, implementación, y operación de la Práctica; (i.e., guías de estrategia, planes de implementación, arquitectura tecnológica, legal, capacitación, etc.)**

No existe documentación disponible.

## **k. FINANCIAMIENTO**

---

### **A. Mecanismo aplicado para financiar la inversión inicial**

Los proyectos de incorporación de sistemas de telematización fueron realizados por la SUNAT con apoyo financiero del BID (Banco Interamericano de Desarrollo), como parte del Proyecto de Fortalecimiento de la SUNAT. Los proyectos financiados por el BID han sido secuenciales. Estos se dividieron en tres etapas:

- Fase I. Se inicia en 1991, en el marco de ajuste macroeconómico. El financiamiento brindado por el BID para la ejecución de la Fase I del proyecto de la SUNAT fue de 5 millones de dólares.

- Fase II, se presupuestó un total de US\$ 3.1 millones de dólares, donde el 70 por ciento fue financiado por el BID. Este proyecto fue aprobado en Noviembre de 1994 y tenía como objetivo fortalecer y mejorar la reforma y modernización de la administración tributaria. Para el logro de este objetivo, el proyecto se desarrolló en ocho áreas, destacando: el desarrollo de los centros base de datos para la auditoría tributaria; la implementación de los centros de información; la descentralización de las operaciones; el establecimiento de los procedimientos para las obligaciones tributarias y para los reclamos; el establecimiento de sistemas de vigilancia para los PRICOS, entre otros.

- Fase III, aprobada en septiembre de 1997, representó un costo total de US\$ 3.7 millones de dólares donde el 73 por ciento fue financiado por el BID. Con el objetivo de mejorar la equidad del sistema fiscal, es en esta fase en la que se asigna mayor importancia a la incorporación de tecnología.

El proyecto se dividió en cinco componentes: desarrollo del Sistema Integrado de Fiscalización (SIF); desarrollo de sistema informático para la toma de decisiones; fortalecimiento de técnicas de fiscalización; implantación de sistema de recaudación tributaria basado en la recepción telemática; incorporación de tecnología de Sistemas de Seguridad Informática.

### **B. Método aplicado para financiar el costo anual de operación**

El costo anual de operación se cubre con los recursos institucionales establecidos por ley para el desarrollo de sus funciones.

### **C. Costo de cada servicio para los usuarios (en dólares americanos US\$)**

El portal no realiza ningún cobro al contribuyente para el uso de las herramientas antes descritas.

Sin embargo, es importante mencionar que en algunos casos los contribuyentes pueden incurrir en costos. En el caso del PDT, por ejemplo, si el usuario no tiene acceso a tecnología puede hacer uso de cabinas públicas a un costo de 60 centavos de dólar la hora en Lima (Muchas de estas cabinas cobran cantidades menores por menores tiempos de uso) y 1 dólar en algunas provincias. Otro costo en el que puede incurrir es el del disquete, el mismo que puede ser utilizado en varios períodos, para presentar declaraciones en Bancos. En el caso de presentar la Declaración por Internet, no se incurre en ese costos sólo en el costo de conexión.

## I. TECNOLOGIA

---

### Sección A.

Describe brevemente la situación tecnológica de la institución antes de la ejecución del proyecto

### Sección B.

Nombre el software utilizado en la elaboración y operación del proyecto y describa su arquitectura tecnológica. Si es posible, favor incluir una ilustración

## PORTAL TRIBUTARIO

En el marco del proyecto de reforma y modernización de la gestión de la SUNAT, en el año de 1993 se inició el proceso de implementación de nuevas tecnologías que puedan resultar más eficientes y que permitan dar soporte al nuevo modelo tributario. En ese año, se adoptó y generalizó como plataforma de base de datos para todas las aplicaciones el software Informix que continúa siendo la principal base de datos con la que trabaja la SUNAT lo que permite almacenar gran cantidad de información y acceder de manera rápida a operaciones *on-line*. Adicionalmente, se pasó de un sistema con tecnología centralizada y propietaria a un modelo tecnológico distribuido con servidores corporativos de tecnología abierta, es decir, con capacidad de crecer en potencia y ser compatible con las demás tecnologías adoptadas.

En año 1999 se implementó los programas externos, como el PDT y Pago Fácil. El lenguaje de programación del PDT es Visual Basic 6.0 y se desarrolló en base de datos Access 7.0. Este programa se caracteriza por tener dos niveles: el módulo integrador (que maneja las opciones de uso común de todas las declaraciones) y el módulo de declaraciones (que maneja cada declaración).

A diferencia del PDT, el sistema Pago Fácil es desarrollado por la entidad bancaria. La SUNAT sólo otorga las definiciones y características principales que debe tener dicho programa y, luego, las certifica antes de que ingresen en operación. Es importante mencionar que, a parte de los sistemas internos y externos ya mencionados, la red bancaria utiliza un programa adicional denominado "San Mateo" que permite que los bancos puedan realizar las actividades de recaudación tributaria y procesar la información para, finalmente, enviarla cada cierto tiempo hacia la SUNAT.

El Sistema SOL centraliza las operaciones en línea de la SUNAT. El único requisito para su acceso es estar registrado en el sistema. Este trámite se inicia *on-line* y se continúa mediante la presentación de una solicitud firmada en los Centros de Servicios al Contribuyente, donde se obtiene el código de usuario y clave de acceso.

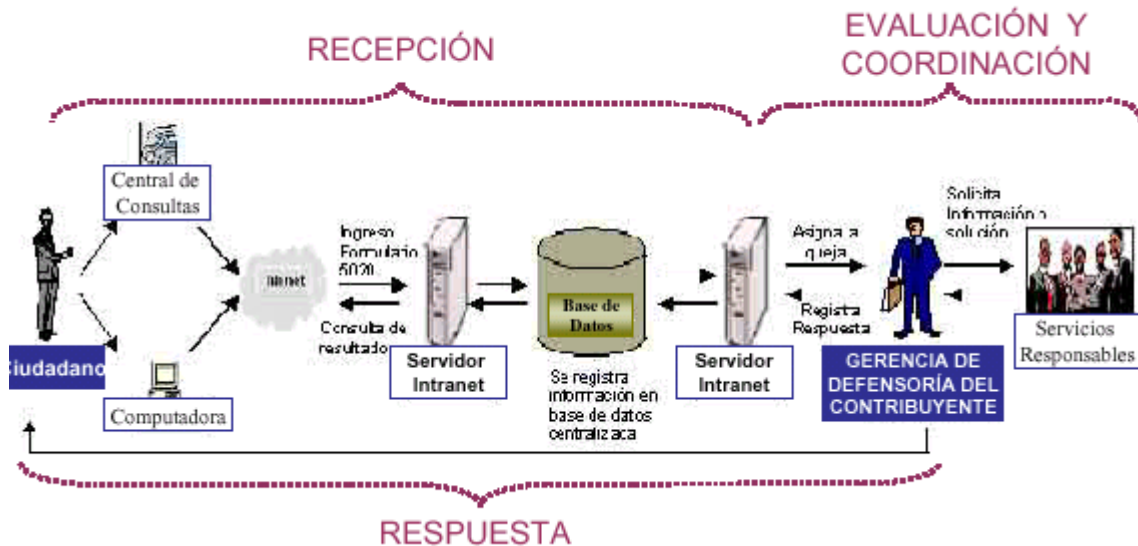
*Off-line*, esta ventana está integrada con los distintos sistemas internos de la SUNAT. En el caso de la consulta de pago a proveedores (servicio netamente informativo), por ejemplo, el Sistema SOL opera sobre la base del Sistema de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP).

La SUNAT centraliza el pago a los proveedores de la Administración Central cuando éstos registran deudas exigibles ante la Administración Tributaria. Sobre el Sistema SIAF, las Unidades



Ejecutoras retienen y derivan a la SUNAT el dinero correspondiente a estos pagos. Esta modalidad permite a las áreas de cobranza de la SUNAT la recuperación efectiva de las deudas pendientes de pago, así como la disminución del tiempo de pago a proveedores por parte de las unidades ejecutoras del Estado. La conexión del Sistema SOL con el Sistema SIAF-SP permite a los proveedores acceder a los calendarios de pagos a través de Internet.

Otro ejemplo del funcionamiento del Sistema SOL refiere a la Defensoría del Contribuyente. A través del sitio, la SUNAT ofrece la posibilidad a los contribuyentes de presentar y consultar el estado de sus quejas y sugerencias. Para ello, el Sistema SOL funciona sobre la base de un software creado especialmente, que permite crear formularios de quejas o sugerencias, validar la identidad de la persona que lo envía, generar una constancia de información, acceder al estado de la queja y a los datos de los funcionarios a cargo y consultar el oficio de respuesta.



Fuente: "Mecanismos de Control Social. SUNAT"; CIAT  
[http://www.ciat.org/doc/docu/pape/sem\\_info\\_asist\\_registro\\_control/PERU/susy4.pdf](http://www.ciat.org/doc/docu/pape/sem_info_asist_registro_control/PERU/susy4.pdf)

A través del sitio, el sistema SOL ofrece dos servicios:

- 1) Solicitud de autorización de impresión de comprobantes de pago a través de imprentas conectadas a este sistema.

La solicitud de autorización de impresión de comprobantes de pago a través de imprentas conectadas a este sistema permite a los contribuyentes solicitar en línea la autorización de impresión de sus comprobantes de pago por medio de las imprentas encargadas, las que remiten formularios electrónicos vía Internet a la SUNAT para su aprobación.

El Sistema SOL es empleado por las imprentas autorizadas como puntos remotos a los que se delega la realización de dicho trámite. Las imprentas que cuentan con este sistema pueden realizar las siguientes transacciones: registrar las autorizaciones de impresión de comprobantes de pago y realizar consultas de las autorizaciones de impresión de comprobantes de pago relacionadas con la imprenta. Antes de la introducción de este sistema, estos trámites sólo podían ser realizados personalmente con formularios físicos en las oficinas de la SUNAT.

- 2) Presentación de declaraciones juradas y pago de tributos internos de medianos y pequeños contribuyentes.

El proceso de declaración y pago *on-line* de tributos une el "Programa de Declaración Telemática" y "Pago Fácil". Dependerá del tipo de usuario su utilización completa o parcial.

La utilización del PDT es obligatoria para los principales contribuyentes (PRICOS) y de extensión paulatina a los medianos y pequeños contribuyentes (MEPECOS). El sistema requiere de la instalación de un programa específico, que puede descargarse del sitio web.

Una vez instalado el programa, el procedimiento que sigue el contribuyente para generar una declaración es el siguiente:

1. Ingresa a la opción Generar Medio Magnético/ Administrador de Envíos ubicada en la página principal del PDT.
2. Selecciona el declarante para el que desea generar la declaración, el "Tipo de envío" y la "Declaración Registrada".
3. Una vez transferida la información al disquete y etiquetado éste con el número de RUC, el período tributario y el tributo o tributos contenidos, lo presenta en los lugares autorizados.
4. De no mediar rechazo del disquete o de la información contenida en el mismo, realiza en las sucursales bancarias el pago del monto que haya señalado como importe a pagar, luego de lo cual se le devuelve el disquete y se le entrega una Constancia de Presentación de la Declaración sellada y refrendada.
5. Concluida la presentación de la declaración, registra el número de orden que figura en la Constancia de Presentación, ingresando para ello al módulo del PDT respectivo, en la opción: Declaraciones enviadas/ Registrar Número de orden.

Internamente, la información enviada por medios magnéticos a través de los bancos, es centralizada en una base de datos que incluye todas las declaraciones y pagos presentados por los MEPECOS. A partir de esta información, la SUNAT realiza la reliquidación de la deuda de los contribuyentes por grupos a través del Sistema Integrado de Detección y Control de Obligaciones Tributarias (SIDCOT).

Una vez determinados los saldos deudores, esta información es transferida al Sistema Integrado de Recaudación de la Administración Tributaria (SIRAT) para la emisión y control de los valores.

En el caso de los PRICOS, la información de sus declaraciones juradas no es ingresada a través de la red bancaria sino que ingresa directamente al SIRAT.

El SIRAT es una gran base de datos que asiste al SUNAT y centraliza toda la información de la deuda de los contribuyentes. Funciona, básicamente, sobre ocho módulos:

- I. Directorio: administra y controla la información relacionada al RUC.
- II. Captura de Documentos: captura en tiempo real la información de los formularios, realizando la validación de la información capturada. Permite asimismo reliquidar en línea la información de las declaraciones juradas, controlando la correcta utilización, tanto de los saldos a favor, como de los pagos anticipados realizados por el contribuyente.
- III. Infracciones: determina quiénes son los contribuyentes que han omitido el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, generando la emisión de las notificaciones y Resoluciones de Multa respectivas, así como su registro en su sistema.
- IV. Caja: recibe los pagos de las declaraciones juradas ya registradas en el anterior módulo de captura de documentos. Procesada la información, emite los resúmenes de recaudación, las notas de abono y los reportes de detalle de Caja.
- V. Documentos Valorados: registra los documentos valorados que son utilizados por los contribuyentes.

- VI. Contabilidad de Ingresos: obtiene los informes necesarios para el control contable de los ingresos tributarios.
- VII. Pagos Pendientes: determina los saldos deudores de los principales contribuyentes.
- VIII. Información Gerencial: consolida la información de los diferentes módulos del sistema.

Este sistema fue implementado en el año 2002, con los siguientes objetivos:

- I. Integrar la información de las áreas de recaudación, fiscalización y jurídica para que éstas puedan trabajar con elementos comunes de análisis. La información a integrar no se limita a la directamente relacionada con el cálculo del monto de las obligaciones tributarias sino que también está referida al control de procesos administrativos a través del seguimiento de documentos emitidos por la Administración o presentados por el contribuyente.
- II. Replantear la arquitectura tecnológica sobre la cual se desarrollan las aplicaciones de la SUNAT a la luz de las nuevas herramientas que mejoran la productividad del proceso de desarrollo, posibilitan nuevas y mejores funcionalidades para el usuario y facilitan las labores de desarrollo y mantenimiento.
- III. Dar soporte a todas las funciones del ciclo tributario desde la recepción de las declaraciones juradas y pagos, determinación de las obligaciones tributarias, seguimiento de valores, cobranza coactiva, fraccionamiento de deudas y control de los recursos impugnatorios hasta el seguimiento de los procesos de auditoría.
- IV. Contemplar la futura proyección del sistema en las siguientes versiones:
  - o Unificación de los universos de PRICOS y MEPECOS.
  - o Utilización del SIRAT para el control y reliquidación de los MEPECOS.
  - o Orientación a la centralización de la base de datos SIRAT.
- V. Establecer un nuevo modelo de datos a la luz de las nuevas funcionalidades que debe soportar y de la proyección definida para el sistema.

En términos generales, la funcionalidad esencial del Rediseño del SIRAT es la de integrar la información producida por los diversos procesos que influyen en la determinación y seguimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente:

- o Los procesos de control de la deuda y cobranza coactiva por parte de Recaudación.
- o Los procesos de auditoría y determinación de la deuda por parte de Fiscalización.
- o Los procesos impugnatorios y de devoluciones de Jurídica.
- o Cuenta tributaria del contribuyente.

El procedimiento para presentar y pagar las declaraciones y tributos generadas por el PDT a través de Internet es consta, básicamente, de cinco pasos:

1. Se obtiene un código de usuario y clave de acceso al Sistema de Operaciones en Línea (SOL) mediante el llenado de una solicitud de acceso que se obtiene en línea y se presenta en los Centros de Servicios al Contribuyente.
2. Se accede al sistema SOL ingresando estos datos y el número de RUC.
3. Se elige la opción de "Declarar y Pagar PDT" y se envía el archivo PDT generado en el computador personal que debe ser enviado a SUNAT.
4. Si la declaración no indica importe a pagar y no tiene causal de rechazo, el sistema emite la "Constancia de Presentación". Si la declaración registra pago, se muestran los iconos de los bancos en los cuales se puede efectuar el pago mediante débito en cuenta y de aquellos en los cuales se puede efectuarlo mediante enlace con el Portal del Banco. En el caso de pago mediante débito en cuenta automático, el contribuyente realiza el pago mediante un Banco con el cual ha celebrado previamente un convenio de afiliación al servicio de pago de tributos con cargo a cuenta (débito automático). que autoriza al banco a ejecutar las instrucciones de pago que por concepto de tributos le remita la SUNAT, con cargo a los fondos existentes en una determinada cuenta definida por el usuario. En el caso de pago mediante enlace con el banco,

el contribuyente realiza el pago en el portal del banco que seleccione de la relación de bancos que tiene habilitado SUNAT virtual. Es importante mencionar que la red bancaria utiliza un programa adicional denominado "San Mateo" que permite que los bancos puedan realizar las actividades de recaudación tributaria y procesar la información para, finalmente, enviarla cada cierto tiempo hacia la SUNAT.

5. Finalmente, de realizarse el pago, el sistema emite una "Constancia de Presentación de la Declaración y Pago" , que constituye el único comprobante de la transacción realizada.

A la fecha, este procedimiento de presentación y pago en línea está sólo permitido para la presentación de declaraciones juradas y pago de tributos internos de medianos y pequeños contribuyentes (MEPECOS), y la presentación de formularios procesados en PDT en el caso de Operaciones con Terceros en los ejercicios 2001 y 2002 y la presentación de declaraciones de Notarios.

## **PORTAL ADUANERO**

El Portal de Aduanas funciona bajo un Servidor Web en Java y corre bajo el sistema operativo UNIX. Utiliza software de desarrollo en Java y un Firewall para 400 clientes

Las siguientes son las especificaciones técnicas para los equipos de cómputo:

Servidor de Internet - ADUANET:

Características : Equipo : Sun Enterprise 3500

CPU : 2 Procesadores de 400 Mhz

Memoria : 1 GB

Sistema Operativo : Sun OS 5.7

Servidor Web : JavaWebServer2.0

Dirección IP : 130.1.8.3

DNS : [www.aduanet.gob.pe](http://www.aduanet.gob.pe)

Servidor de Internet - Remates

Características : Equipo : Sun Enterprise 250

CPU : 1 Procesador de 400 Mhz

Memoria : 256 MB

Sistema Operativo : Sun OS 5.7

Servidor WEB : JavaWebServer2.0

Dirección IP : 130.1.7.66

DNS : [www.rematedeaduanas.com](http://www.rematedeaduanas.com)

Servidor Internet - Aduanero

3.1. Características : Equipo : Compatible

CPU : 1 Procesador de 500 Mhz

Memoria : 128 MB

Sistema Operativo : Windows NT 4.0 Service Pack 4

Servidor WEB : JavaWebServer2.0

Dirección IP : 130.1.5.1

Servidor WEB - SIVPEP Mantenimiento

Características : Equipo : IBM

CPU : 1 Procesador de 550 Mhz

Memoria : 128 MB

Sistema Operativo : Windows NT 4.0 Service Pack 4

Servidor WEB : JavaWebServer2.0  
Dirección IP : 130.1.6.191

Servidor Web - Intranet  
Características : Equipo : Compatible  
CPU : 1 Procesador de 797 Mhz  
Memoria : 112 MB  
Sistema Operativo : Windows NT 4.0  
Servidor WEB : JavaWebServer2.0  
Dirección IP : 130.1.7.216

Sobre esta arquitectura funcionan los siguientes servicios:

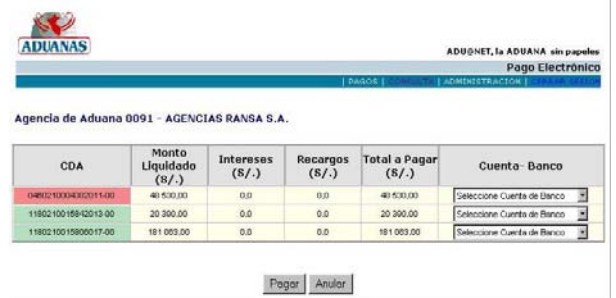
- Pago electrónico de obligaciones

El pago electrónico de obligaciones sigue el siguiente proceso:

- 1) El usuario se conecta al sistema ingresando su código de identificación, y
- 2) selecciona los documentos a pagar y la cuenta bancaria de donde realizar el débito por cada uno de ellos.

Las obligaciones a cancelar pueden ser Declaraciones únicas de Aduana, sean declaraciones definitivas o simplificadas, es decir, documentos generados al momento del Despacho; ó Liquidaciones de Cobranza generadas por Aduanas por diversos motivos: Incidencias, Cargos, Multas, Cuotas de Fraccionamiento, Ofertas de Remates, etc. (estos documentos se generan posteriormente al Despacho).

- 3) El sistema envía la información al banco correspondiente, de forma que éste verifique la información y responda a la solicitud de pago.
- 4) Una vez confirmada la transacción por la entidad bancaria, el sistema envía un correo electrónico al usuario confirmando la operación.

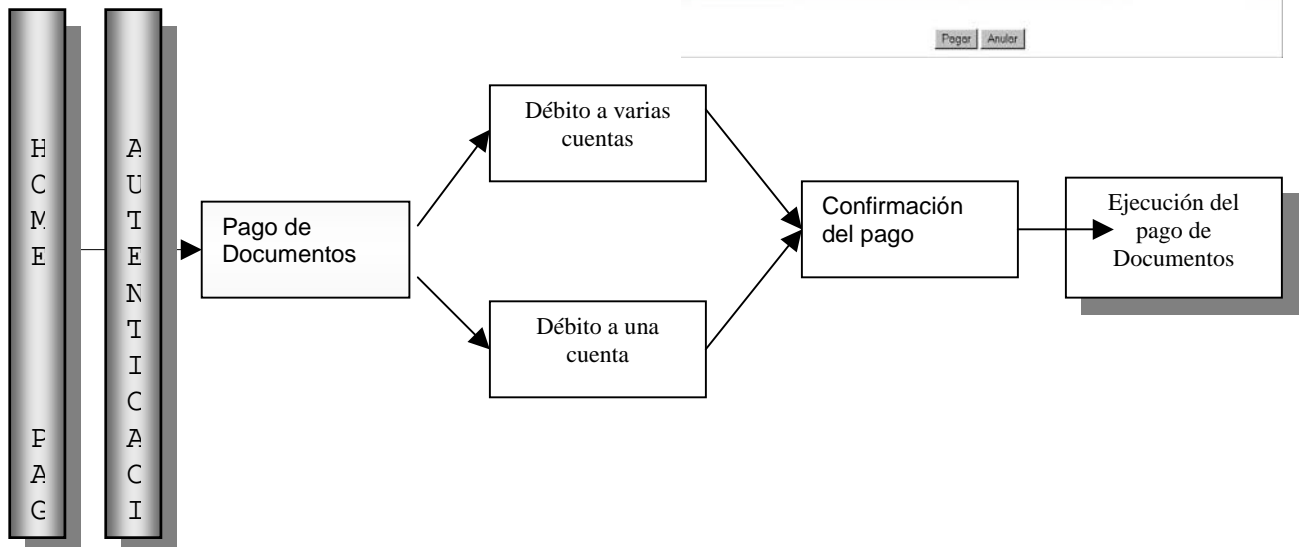


ADUANAS  
ADUINET, la ADUANA sin papeles  
Pago Electrónico  
PAGOS | ADMINISTRACION

Agencia de Aduana 0091 - AGENCIAS RANSA S.A.

CDA	Monto Liquidado (\$/-)	Intereses (\$/-)	Recargos (\$/-)	Total a Pagar (\$/-)	Cuenta- Banco
0480210004300115.00	40 500.00	0.0	0.0	40 500.00	Seleccione Cuenta de Banco
1180210015542013.00	20 300.00	0.0	0.0	20 300.00	Seleccione Cuenta de Banco
1180210015800017.00	181 000.00	0.0	0.0	181 000.00	Seleccione Cuenta de Banco

Pagar Anular



- Servicio de teledespacho

Para el proceso del despacho de Regímenes y Operaciones Aduaneras, la Aduana ha implementado un procedimiento electrónico de numeración de Documentos Aduaneros denominado Tele despacho, mediante el cual los documentos aduaneros son transmitidos por medios electrónicos (e-mail) a las Intendencias de Aduana, en formatos preestablecidos, para su procesamiento y respuesta.

(Básicamente, los formatos de envío constan de archivos de control, datos generales y detalle (series) como también los archivos auxiliares. Además, los procedimientos operativos de cada Régimen Aduanero establecen los documentos de envío aplicables en cada caso).

El servicio de tele despacho busca la incorporación a la gestión aduanera de mecanismos rápidos para la formulación y cancelación de la Autoliquidación de Adeudos, sin necesidad que el interesado se acerque a las ventanillas. Este servicio, está enmarcado en el objetivo de aminorar tiempos y costos, tanto para la Administración Aduanera, como para los operadores de comercio.

El servicio de Tele despacho Web tiene un funcionamiento *on-line* muy sencillo: el usuario entra en el sitio <http://www.aduanet.gob.pe/portafolio.htm> mediante su código de identificación y clave electrónica y accede directamente a la información de sus envíos, con la posibilidad de realizar y recibir nuevos documentos.

Aduana realiza el procesamiento electrónico de los mensajes recibidos, determina la aceptación o rechazo de los mismos y envía los mensajes de respuesta correspondientes. En el caso de documentos rechazados, adjunta los códigos de error correspondientes y el despachante, una vez corregidos los motivos de rechazo, puede enviar nuevamente el documento

El sistema de tele despacho posibilita el despacho, a través de un mismo procedimiento, con todas las Aduanas y Agencias Aduaneras de la República.



Estas funcionan de dos formas: centralizada o descentralizadamente.

En el caso de los procesos centralizados, el Servidor de Red de la dependencia, está ubicado físicamente en la Sede Central de Aduanas. Por consiguiente, la transferencia de información por parte de los agentes de aduana (Tele despacho) se hace hacia la Sede Central y viceversa; en la dependencia operativa se cuenta con todas las facilidades de consulta y actualización estándar a través del enlace existente. En el caso de procesos descentralizados, por el contrario, el servidor de red de la dependencia permanece en su actual ubicación.

Para atender el Tele despacho, la Aduana activa la función Servidor de Correo (basada en su estándar interno Lotus Notes 4.5) en cada dependencia, con la misión de administrar las casillas electrónicas, extraer y preparar los mensajes, y validar las tramitaciones, para su posterior aceptación o rechazo. Para las dependencias centralizadas, el Servidor de Correo es el de la Sede Central, y para las descentralizadas el que reside en sus instalaciones.

En cada Servidor de Correo se abren casillas para las dependencias operativas de Aduanas y para todos los agentes de aduana que lo soliciten.

Estos mismos Servidores atienden la función de correo departamental para las dependencias de Aduanas.

El equipo de cómputo de los Agentes de Aduana, se instala el módulo cliente de correo (proporcionado por Aduanas o por terceros), que permite seleccionar la casilla de destino y direccionar los mensajes. Aduanas puede recoger mensajes llegados a las casillas de: los Servidores de Correo Lotus Notes de las dependencias de aduanas, el Servidor de Correo UNIX instalado en la Aduana Aérea del Callao (correo Aduanet), los Servidores de Correo de terceros (Proveedores del servicios Internet, Asociación de Agentes de Aduana, etc.)

#### - Remates

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) ha creado el Portal de Remates Aduaneros (<http://www.rematedeaduanas.com>) con la finalidad de facilitar la adquisición de productos caídos en abandono legal y comiso por medio de remates permanentes y en línea. Es una iniciativa de comercio electrónico (B2C), dirigido que pretende ampliar el universo de ofertantes, así como también el número de productos que se ofertan, reduciendo sustancialmente el tiempo que demoraba poner un producto para rematar.

El esquema del servicio es el siguiente:

1. El ofertante tiene que registrarse como Usuario ingresando sus datos personales los cuales van a servir para su identificación en el Portal de Remates de Sunat. El registro es gratuito
2. Luego de subscribirse el ofertante tiene que confirmar su suscripción, para esto SUNAT le envía un mensaje de confirmación a su casilla electrónica.
3. El Usuario busca la mercancía o producto que desea adquirir navegando a través del Portal de Remates (<http://www.rematedeaduanas.com>) y procede a realizar una oferta ingresando el monto que debe ser igual o mayor al precio base fijado por SUNAT para el producto. Esta operación requiere que el Usuario se conecte con su Código de Usuario y Contraseña de acceso.
4. Al momento de ingresar una oferta de inicial de compra el Portal de Remates solicita al Usuario la aceptación de la siguiente información.
  - a. El monto de su oferta más el 18 % del impuesto General a las Ventas, suma que se debe ser cancela una vez que el Portal de Remates, declare a esta oferta, como la ganadora del Lote en remate.
  - b. El monto a depositar en los Bancos autorizados, correspondiente al 20% de su oferta de Compra ó el depósito de U\$S 50 Dólares Americanos, en caso que el mencionado porcentaje represente un deposito menor a los U\$S 50 dólares americanos.
5. Aceptada la información anterior, el Portal de Remates publica en su página web y envía a la dirección de correo electrónico del Usuario un número de 18 dígitos, denominado CDA, que tiene asociado el monto del depósito señalado en el inciso b. del numeral anterior.
6. Las ofertas iniciales de compra de un Lote se consideran válidas cuando se ha realizado el depósito del monto asociado al CDA; éste depósito garantiza la cancelación de la oferta de compra que presentó el usuario y que ha sido declarado como ganador del Lote en remate, el

incumplimiento de dicha cancelación da lugar a la pérdida del total de dicho depósito en favor de SUNAT.

Disponiendo de una oferta inicial de compra válida en el Portal de Remates, el Usuario puede incrementar su oferta de compra cuantas veces lo estime necesario, ingresando su código personal, contraseña y el monto de su oferta, que debe ser superior a la última que registra el Lote en remate, dicho incremento se considera válido solo cuando el usuario confirme la aceptación de la siguiente información:

- a. El monto de su oferta de compra más el 18% de Impuesto General a las Ventas.
- b. El monto a cancelar en los Bancos autorizados, en caso su oferta se declarada como ganadora del lote y que corresponde al monto de su la oferta de compra más el 18% de Impuesto General a las Ventas menos el monto de lo depositado por su oferta inicial de Compra.

8. En su primera convocatoria y durante los cinco días calendarios posteriores al día de la convocatoria, los Lotes a rematarse reciben ofertas iniciales de compra y el incremento de ofertas de compra, las cuales son publicadas en el Portal de Remates conjuntamente con el Lote materia de remate.

11. SUNAT notificará al Usuario sobre la nacionalización del producto por el que ha ofertado, para que pueda solicitar la devolución del monto que ya canceló.

12. El usuario confirma en el Portal de Remates ó en su dirección de correo electrónico que su oferta ha sido la ganadora del Lote en remate tomando además conocimiento de la siguiente información:

- a. El número de CDA, y el saldo de su oferta compra a cancelar, que es el resultado de la suma de su oferta ganadora más el 18% de Impuesto General a las Ventas, menos el monto del depositado por la oferta inicial de compra.
- b. La relación de Bancos autorizados donde podrá cancelar el saldo su oferta.
- c. Notificación del plazo de dos días hábiles para la cancelación del saldo de su oferta, contados a partir del día siguiente de concluida la primera o segunda convocatoria a remate del Lote.
- d. Indicación de la pérdida del total del depósito de su oferta inicial de compra en favor de SUNAT, en caso no se cancele dentro del plazo establecido el saldo de su oferta de compra ganadora.

13. Finalmente el ganador tendrá que acercarse al Terminal de Almacenamiento o Depósito Aduanero Autorizado correspondiente para reclamar su mercancía. Si no ha sido el ganador, el usuario o su representante tendrá que apersonarse a la Caja de SUNAT para solicitar la devolución del depósito efectuado por su oferta inicial de compra.

### **Sección C.**

#### **Comente sobre la posibilidad de integrar la Práctica a otras tecnologías**

La solución de acuerdo a la tecnología sobre la que se ha construido, tiene los beneficios de escalabilidad y de ser compatible con los demás sistemas operacionales de la SUNAT lo cual hace posible su crecimiento e integración futura.

Actualmente existen nuevos proyectos que están siendo homologados para luego pasar a producción y formar parte de la misma plataforma de servicios de gobierno electrónico.

## **m. PRIVACIDAD y SEGURIDAD**

---

### **A. Las políticas de privacidad y seguridad establecidas para la Práctica y el método aplicado para presentar dichos lineamientos a los usuarios**

Mediante Resolución de Superintendencia Adjunta N° 059-2002/SUNAT se aprobaron las políticas de seguridad informática que establecen los criterios de seguridad necesarios para proteger los activos informáticos (hardware y software) mediante las normas, regulaciones y leyes a las que se encuentra sometida la organización.

Dentro de las políticas de seguridad establecidas para los Website se cuentan:

- Los cambios en la solución Website debe ser realizada por el área de Producción y autorizado por la Oficina de Seguridad Informática.
- Se deben realizar revisiones periódicas del Website para verificar los niveles de seguridad.
- Se desarrollaron mejores prácticas para el área de Operaciones orientados a mantener la seguridad de la solución Website.
- Todo acceso a información reservada se efectúa a través de mecanismos de claves de acceso.
- Todos los componentes del Website deben ser externos a la red SUNAT.

### **B. Las medidas técnicas adoptadas para asegurar la privacidad y seguridad de la información**

Dentro de las medidas tecnológicas implementadas se cuentan:

- IDS al nivel de host y red.
- Firewall en cascada.
- Separación de servidores web de servidores de aplicaciones.
- Uso de certificados digitales.
- Comunicación confidencial entre el contribuyente y el servidor.
- Routeadores.

## **n. CAPACITACIÓN**

---

### **1. Administradores y Funcionarios:**

#### **i) Su conocimiento previo acerca de las tecnologías de la información**

La institución cuenta con un sólido conocimiento informático. De la mano del proceso de modernización hace ya varios años que está consolidando el conocimiento de Internet e impulsando el Gobierno Electrónico.

#### **ii) Los esfuerzos hechos por la institución para capacitarlos en la provisión y administración del servicio**

La institución cuenta con un planes anuales de capacitación técnica para funcionarios.. Adicionalmente, para cada uno de los proyectos implementados, como parte del proceso de implantación, lleva a cabo la capacitación de los usuarios, tanto internos como externos, utilizando para ello instructivos, manuales, charlas, videos y clases prácticas.

En este sentido, es destacable la iniciativa de la Aduana, que ha desarrollado una página en intranet denominada Aduanero.com, destinada a mantener una constante comunicación entre ADUANAS y sus trabajadores, convirtiéndose en un importante instrumento que contribuye a la optimización de las actividades laborales mediante el uso de una diversidad de opciones, además de brindarles información actualizada sobre las diferentes actividades institucionales, así como artículos de desarrollo humano, cultural y otros de interés general, generando a su vez la participación y motivación del personal aduanero.

### **2. Usuarios:**

#### **i) Su conocimiento previo acerca de las tecnologías de la información**

No existen datos precisos al respecto. Sin embargo, debe resaltarse que existe en Perú un sector de pequeñas empresas de tecnologías de información (las Cabinas Públicas de Internet) que facilitan el acceso tecnológico y brindan servicios de capacitación básica en su uso. Esto facilitó la implementación de productos con alto contenido tecnológico.

#### **ii) La capacitación que ofreció la institución para capacitarlos en el uso del servicio.**

Como política de capacitación de los contribuyentes, la institución cuenta con cabinas públicas de acceso a Internet en 32 centros de atención al contribuyente, representando aproximadamente 209 cabinas de acceso a Internet y al Programa de Declaración Telemática. Además, existe asistencia en las sucursales de la red bancaria, formada por un total de 965 agencias y sucursales a escala nacional.

Existe un proyecto de educación tributaria, cuyo objetivo es hacer que la ciudadanía comprenda la importancia de pagar tributos y a utilizar los medios adecuados que proporciona la SUNAT. Para el logro de este objetivo se han desarrollado diversas actividades como: encuentros estudiantiles, exposiciones, ferias y actividades recreativas. Los instrumentos que se utilizan para estas actividades son los siguientes: folletos informativos, guías explicativas, afiches educativos, módulos de atención (stands feriales), entre otras.

Otra manera que la SUNAT emplea para difundir y capacitar a la población en general es a través de la Revista "Tributemos". Esta revista es más especializada que los encuentros, y está dedicada

a brindar información y orientación a los contribuyentes. Se reparte cada tercer domingo a nivel nacional a través del periódico La República o puede encontrarse en la página web de la SUNAT.

### **3. Otros esfuerzos realizados para proveer capacitación en el uso de la Práctica**

Se viene organizando una fuerte campaña de capacitación de las cabinas públicas de Internet (de las pequeñas empresas), a las que gradualmente se las está empadronando, previa capacitación sobre los principales productos informáticos que podrían ofrecer a sus clientes.

En la actualidad se ha creado una página dentro del Portal para que las empresas de cabinas puedan inscribirse para recibir capacitación y material para la orientación tributaria.

Por otro lado, son las cabinas las que permiten a los usuarios acercarse rápidamente a l manejo de las soluciones que se van implementando, como son los PDT, Imprentas, consultas y otros.

También se trabaja con grupos de jubilados y cesantes de la tercera edad que tienen como objetivo impartir educación tributaria. Estos, luego de recibir capacitación sobre los regímenes tributarios, trámites, etc; se desplazan por diversos lugares para enseñar a tributar a los MEPECOS.

## **o. ALIANZAS**

---

### **A. Todos los casos en los que la Práctica se transfirió exitosamente a otra institución dentro o fuera del país**

Aún en su fase de desarrollo, la práctica tributaria no ha sido transferida a otras instituciones.

La práctica aduanera, por su parte, ha firmado los siguientes convenios:

- República del Ecuador: Asistencia técnica para la implementación de su Sistema de información de las Aduanas de Quito y Guayaquil para el proceso de Importaciones. 1994 – 1995.
- República de Honduras: Asistencia técnica para la implementación de su Sistema de Banco de Valores. 1995-1996.
- República de El Salvador: Asistencia técnica para la implementación de su Sistema de Banco de Valores. 1995-1996. Convenio de Cooperación Aduanera entre la República del Perú – Republica del Salvador. Desarrollo del Sistema Informático para Zonas Francas. 1997
- República de Uruguay: Convenio de Cooperación Aduanera entre la República de Uruguay – República del Perú. Asistencia técnica para la implementación del Sistema Informático de Importaciones, Exportaciones y Tránsito. 1998.

