

Visita de intercambio sobre Servicios de Información y Asistencia al Contribuyente

PERÚ

Canales de Atención: Presencial, telefónico y Virtual

Buenos Aires, 11 al 13 de Setiembre de 2013



AGENDA

- **Marco General del Sistema Tributario Peruano**
- **Canales de Atención**
- **Canal Virtual**
- **SUNAT operaciones en línea**
- **SUNAT y las redes sociales**



Marco General

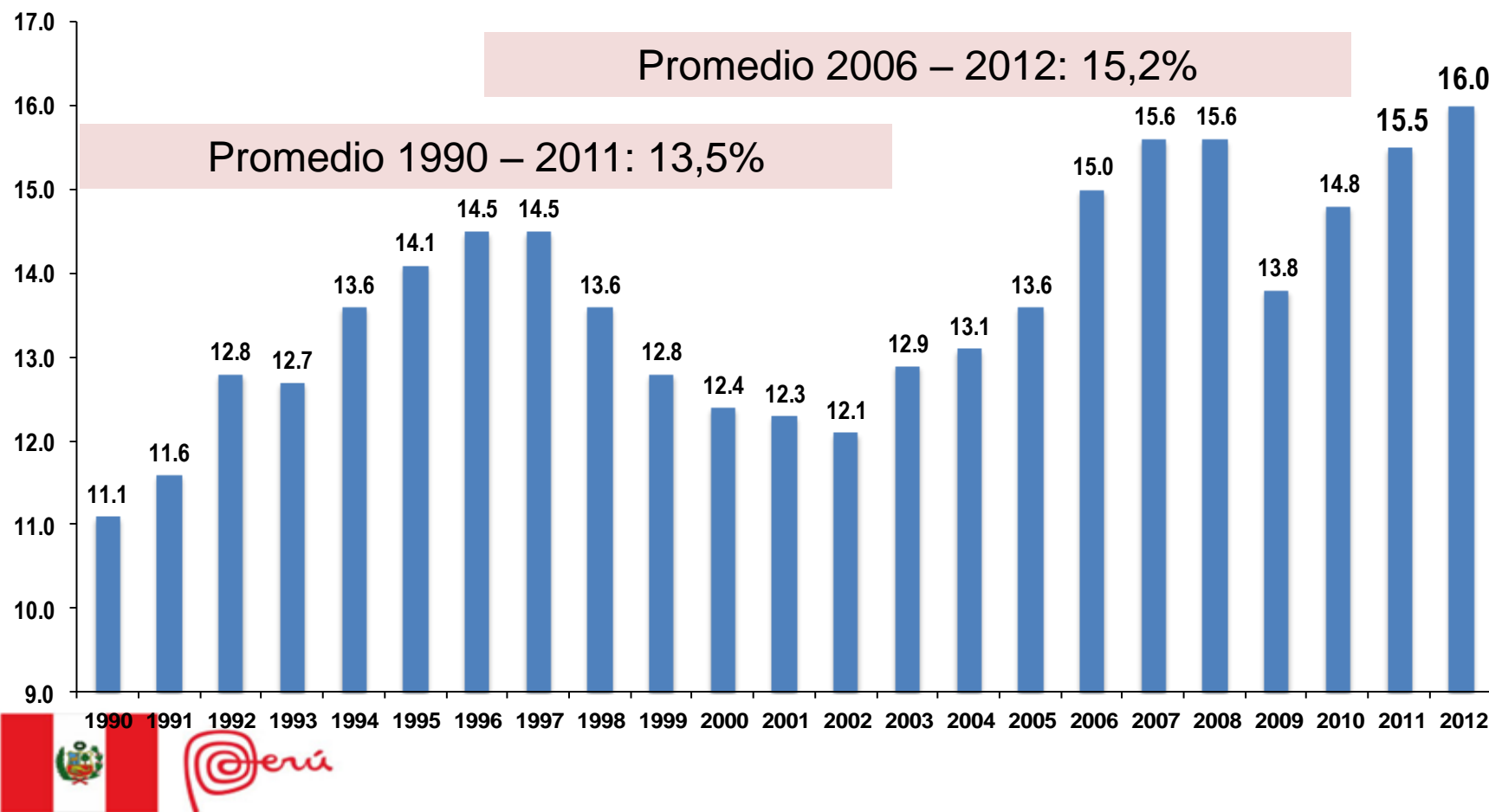


Presión Tributaria

(Ingresos Tributarios¹ como % del PBI)

Meta 2016

18,0%²



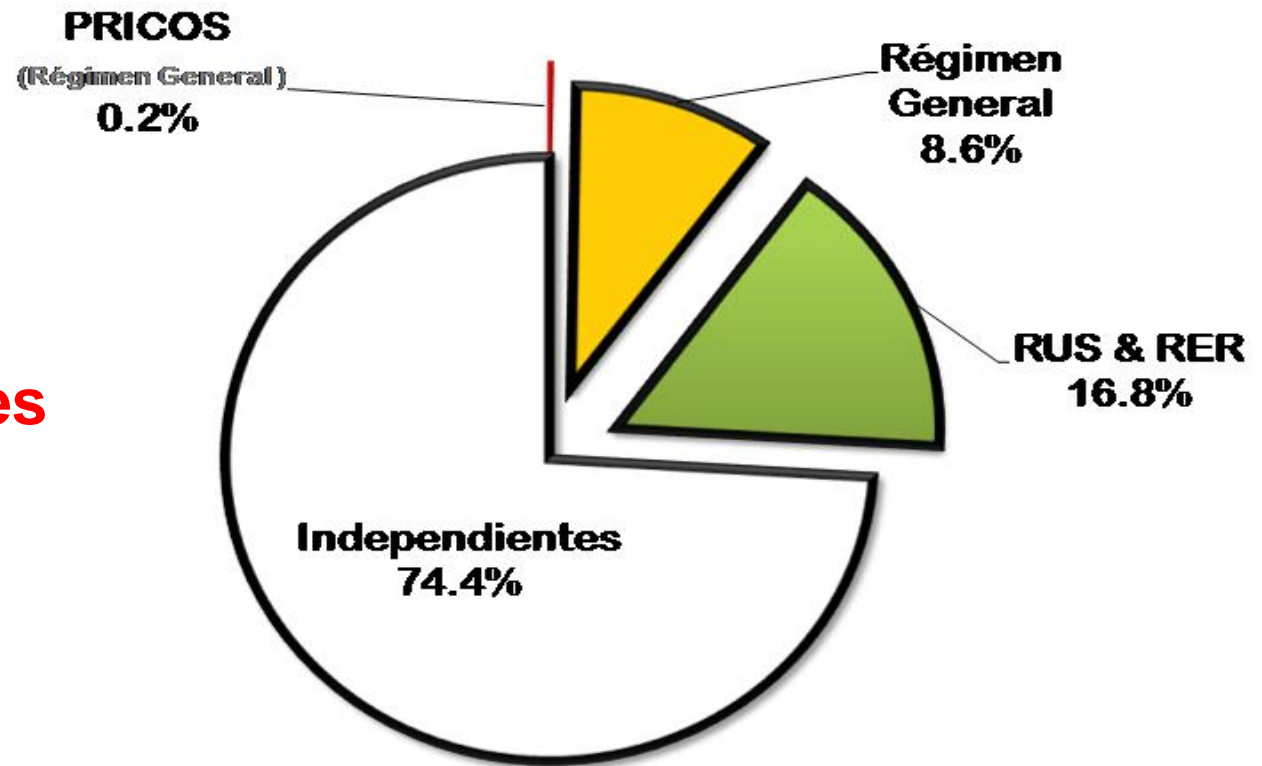
¹ Excluye los aportes destinados a la seguridad social y pensiones.

² Meta al 2018 se estaría ajustando, de acuerdo a cambios económicos.

Contribuyentes por Régimen

Julio 2013 (*)

6,5 millones



(*) Fuente SUNAT. Cifras preliminares a julio del 2013



PLAN ESTRATEGICO SUNAT 2012-2016

Objetivos Estratégicos

- 1 Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento
- 2 Incrementar la efectividad del control de incumplimiento
- 3 Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional
- 4 Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano
- 5 Promover y optimizar la formulación políticas relacionadas al quehacer institucional
- 6 Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías
- 7 Reducir el tráfico ilícito IQPF y minería ilegal

Objetivos Estratégicos Específicos

Brindar servicios eficientes, oportunos e integrales a través de medios adecuados para cada segmento

Comunicar de manera proactiva las modalidades y los riesgos del incumplimiento a través de diversos medios

Reducir el incumplimiento de los sectores de riesgo

Indicadores Estratégicos

1

Presión Tributaria

2

Tiempo Total de Proceso de Importación

3

Nivel estimado de contrabando



BRECHAS DEL CUMPLIMIENTO SUNAT

BRECHA	CUANTIFICACIÓN
De inscripción	800,000 personas naturales
De presentación	42,000 contribuyentes IVA
De veracidad	5,700 millones US\$
De pago	214 millones US\$

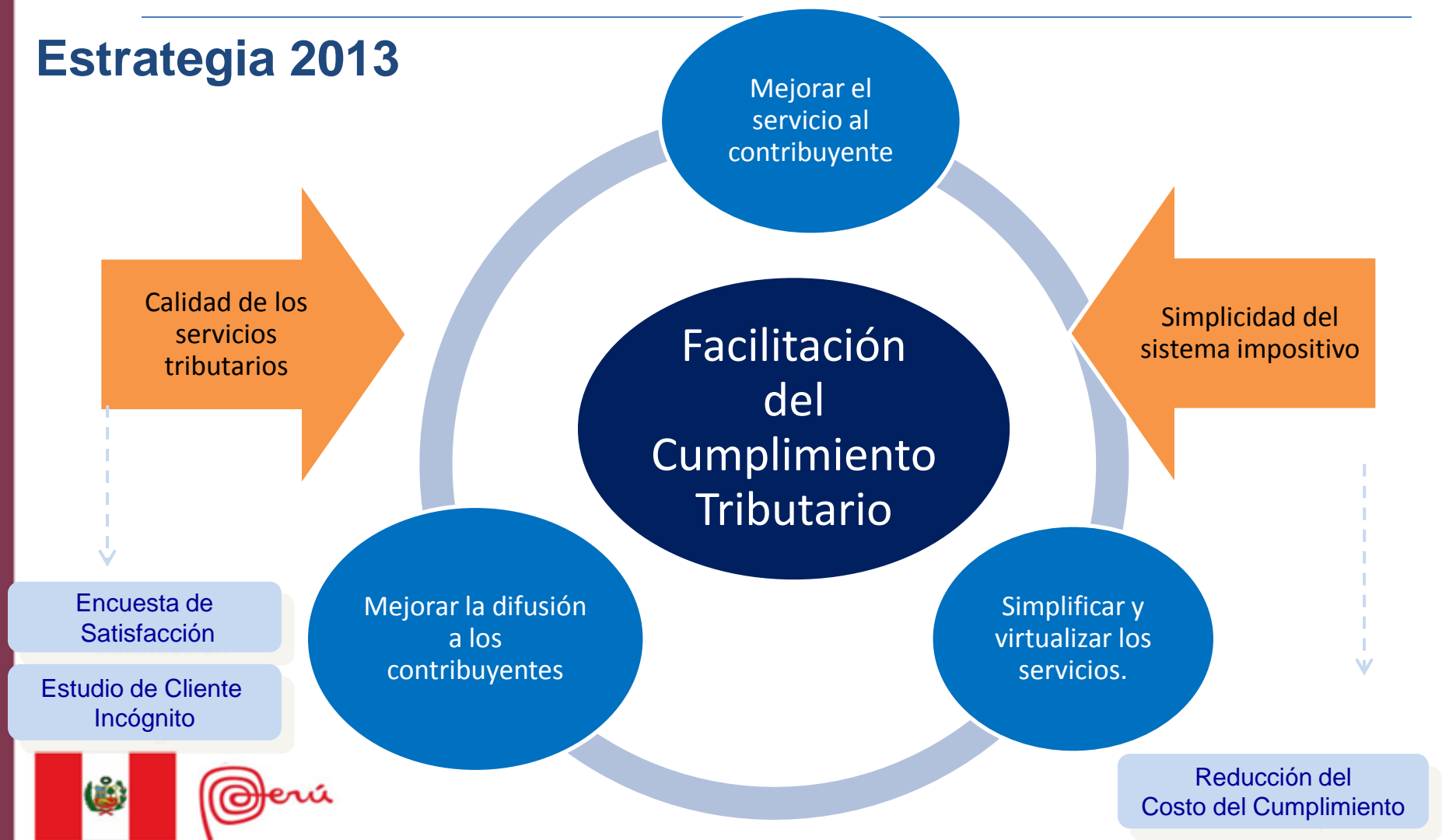


Fuente: SUNAT. Información estimada y preliminar



¿CÓMO SE LOGRA LA FACILITACIÓN?

Estrategia 2013



Fuente: SUNAT. Información estimada y preliminar



Canales de Atención



CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO SUNAT



	2012	2013 (*)	%
Puntos Atención	76	86	13%
Atención Móvil	4	12	200%
Atenciones CSC (millones)	7.7	9.7	26%
Atenciones CSC Móvil	69 mil	136 mil	100%

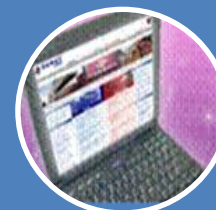
% Contribuyentes atendidos
en 15 min
2013: 90%



CANAL TELEFONICO

	2012	2013 (*)	%
Llamadas Atendidas (millones)	2.8	3.6	33 %

% Llamadas atendidas
2013: 75.0%



CANAL VIRTUAL

	2012	2013 (*)	%
RUC - CP	3.7	6.4	73%
DDJJ	12.9	14.3	11%
BP	1.3	2.1	62%

% Virtualización de transacciones
2013:
RUC-CP (80.0%), DDJJ (58.9%) y BP (16.1%)



NUEVOS CENTROS DE SERVICIOS – 2013

SUNAT

N°	IR / OZ	Ciudad / Distrito	Mes
1	GCS - Lima	Lurín	Enero
2		Lima – Surquillo	Marzo
3		Lima – Surco	Abril
4		Lima – Nicolás de Piérola	Agosto
5		Ventanilla	Octubre
6		San Juan de Lurigancho	Octubre
7		San Juan de Miraflores	Noviembre
8	IR Arequipa	Lambramani (Arequipa)	Junio
9	IR Ayacucho	Ayacucho	Agosto
10	IR Junín	La Oroya	Febrero
11		Huancavelica	Noviembre
12	IR La Libertad	Chepén	Diciembre
13		Pacasmayo	Diciembre
14	IR Piura	Morropón-Chulucanas	Julio
15	OZ Huánuco	Tingo María	Abril
16	OZ San Martín	Yurimaguas	Noviembre



Canal Virtual



OBJETIVOS DEL PORTAL SUNAT

OBJETIVOS

- Mejorar la interrelación electrónica de la organización con los usuarios, proporcionando contenidos y servicios de acuerdo a sus necesidades específicas.
- Disminuir el tiempo en buscar servicios e información.
- Brindar Portales con servicios personalizados (comunidades virtuales), para facilitar servicios y el acceso a la información.

SECCIONES

1. DIFUSIÓN – PROMOCIÓN
2. ACCESOS DIRECTOS
3. ORIENTACIÓN GENERAL (Tributaria y Aduanera)
4. SERVICIOS VIRTUALES
5. SUNAT OPERACIONES EN LÍNEA (SOL) y SIGAD
6. COMUNIDADES VIRTUALES
7. SUGERIMOS CONOCER
8. ENLACES DE INTERÉS
9. LO MAS USADO
10. DECLARACIÓN Y PAGO
11. NOVEDADES
12. SALA DE PRENSA



PORTAL SUNAT

The screenshot displays the SUNAT (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos) portal. At the top, the SUNAT logo is on the left, and a banner on the right promotes 'Notificación Electrónica SUNAT'. Below the banner is a search bar and a navigation menu with links like 'Institucional', 'SUNAT Rinde Cuentas', 'Legislación', etc. The main content area is divided into sections: 'Servicios Virtuales' (Tributarios and Aduaneros), 'Lo Más Usado' (most used services), 'Novedades' (news), 'Declaración y Pago', 'Remates SUNAT', and 'Sala de Prensa'. The 'Tributarios' section includes links for 'Inscripción al RUC', 'Actualización del RUC', 'Comprobantes Electrónicos', 'Declaración y Pago', 'Inventarización POT', and 'Libros Electrónicos'. The 'Aduaneros' section includes 'Manifestación de Carga', 'Consultas DUA', 'Teleespacho', 'Remates Aduaneros', 'Pago Electrónico Aduanero', and 'Declaración Exporta Fácil'. The 'Lo Más Usado' section lists 'Consulta RUC', 'Consulta RUC Múltiple', 'Formularios y Solicitudes Varías', 'Suspensión de Relaciones - Alta Categoría', 'Tipo de Cambio', 'Teleespacho Web', and 'Estado de Servicios'. The 'Novedades' section has a dropdown menu. The 'Declaración y Pago' section has a dropdown menu. The 'Remates SUNAT' section has a dropdown menu. The 'Sala de Prensa' section has a dropdown menu. The bottom of the page features 'Enlaces de Interés' (links of interest), 'Gobierno del Perú' (Government of Peru), 'Atención Virtual' (Virtual Attention), 'Central de Consultas' (Consultation Center), and the SUNAT logo with contact information.

SUNAT
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

Conozca las ventajas de la
Notificación Electrónica SUNAT
Infórmese Aquí

República del Perú

Institucional | SUNAT Rinde Cuentas | Legislación | Estadísticas y Estudios | Índices y Tasas | Padrones y Notificaciones | Contáctenos

Tamaño de Texto: A A A
Preguntas Frecuentes

Orientación Tributaria

- Programas de Pago
- Imprentas SOL
- Planta Electrónica
- Chapas SUNAT
- Tutorías, Demos y Videos
- Otros Temas

Orientación Aduanera

- Aduaneros
- Importación de mercancías
- Incentivos Migratorios
- Clasificación Arancelaria
- Demó Virtual de Drawback
- English Version
- Otros Temas

Lo Más Usado

- Consulta RUC
- Consulta RUC Múltiple
- Formularios y Solicitudes Varías
- Suspensión de Relaciones - Alta Categoría
- Tipo de Cambio
- Teleespacho Web
- Estado de Servicios

Novedades

Declaración y Pago

Remates SUNAT

Sala de Prensa

Servicios Virtuales >>>

Tributarios

- Inscripción al RUC
- Actualización del RUC
- Comprobantes Electrónicos
- Declaración y Pago
- Inventarización POT
- Libros Electrónicos

Aduaneros

- Manifestación de Carga
- Consultas DUA
- Teleespacho
- Remates Aduaneros
- Pago Electrónico Aduanero
- Declaración Exporta Fácil

Más servicios en:

SUNAT Operaciones en Línea Oficina Virtual

Opciones sin Clave SOL

Comunidades Virtuales >>>

Trabajador Independiente
Personas que desarrollan individualmente, cualquier profesión, oficio o arte.

Mi Miro y Pequeños empresarios
Información Especializada para los Miro y Pequeños Empresarios.

Inversionistas extranjero
Información Especializada para Inversionistas extranjeros.

Sugerimos Conocer >>>

- Centros de Servicios
- Notificación Electrónica
- Despacho Anticipado
- Boletín SUNAT
- Insamón Químicos
- Sorteo COMPROBANTES

Enlaces de Interés

- Plan Operativo Anticorrupción
- Constitución de Empresas en Línea
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Sistema Nacional de Atención de Denuncias

Gobierno del Perú

Atención Virtual

- Consulta de Aduaneros
- Quejas y Sugencias
- Denuncias
- Proveedores SUNAT
- CIAT Informático

Central de Consultas

Desde teléfonos fijos
0-801-12-100
(Al costo de llamada local)

Desde celulares
(01)516-0730




Horario de atención telefónica:
De lunes a viernes: 08:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

SUNAT
Oficina Principal:
Av. Garcilaso de la Vega 1472, Lima 1

COMUNIDADES ESPECIALIZADAS:

- Trabajadores Independientes
- MYPES
- Inversionistas extranjeros

PÁGINA DE CHARLAS SUNAT



República del Perú

Buscar

Inicio | Temas | Videos de Charlas Orientación | Materiales de Charlas | Conferencias Técnicas

PROGRAMACIÓN - SETIEMBRE 2013

Seleccione su ubicación y haga clic en descargar:





Abancay

Descargar

CALENDARIO DE EVENTOS

<	Set	>	2013	<	>	
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Portal | Inicio

Próximos Eventos

SISTEMA DE DETRACCIONES E INFRACCIONES VINCULADAS AL SISTEMA
03.09.2013
AUDITORIO MACMYPE / CENTRO COMERCIAL PLAZA NORTE , LIMA

DECLARACION DE PRESTADORES DE SERVICIOS INDEPENDIENTES Y LA PLANILLA ELECTRÓNICA
03.09.2013
AUDITORIO MAC CALLAO - C.C. Aventura Mall Plaza, CALLAO

RÉGIMEN DE RETENCIONES DEL IGV Y MODIFICACIONES EN EL RÉGIMEN DE PERCEPCIONES DEL IGV
04.09.2013
INSTITUTO DE CONTADORES DEL PERU Av. Brasil 1525, Jesús María

Planilla Electrónica: T-Registro y PDT Plame - Declaración de Prestadores de Servicio Independiente
05.09.2013
AUDITORIO MACMYPE / CENTRO COMERCIAL PLAZA NORTE , LIMA

Procedimiento Contencioso Tributario - Reclamo / Apelación
05.09.2013
AUDITORIO MAC CALLAO - C.C. Aventura Mall Plaza, CALLAO

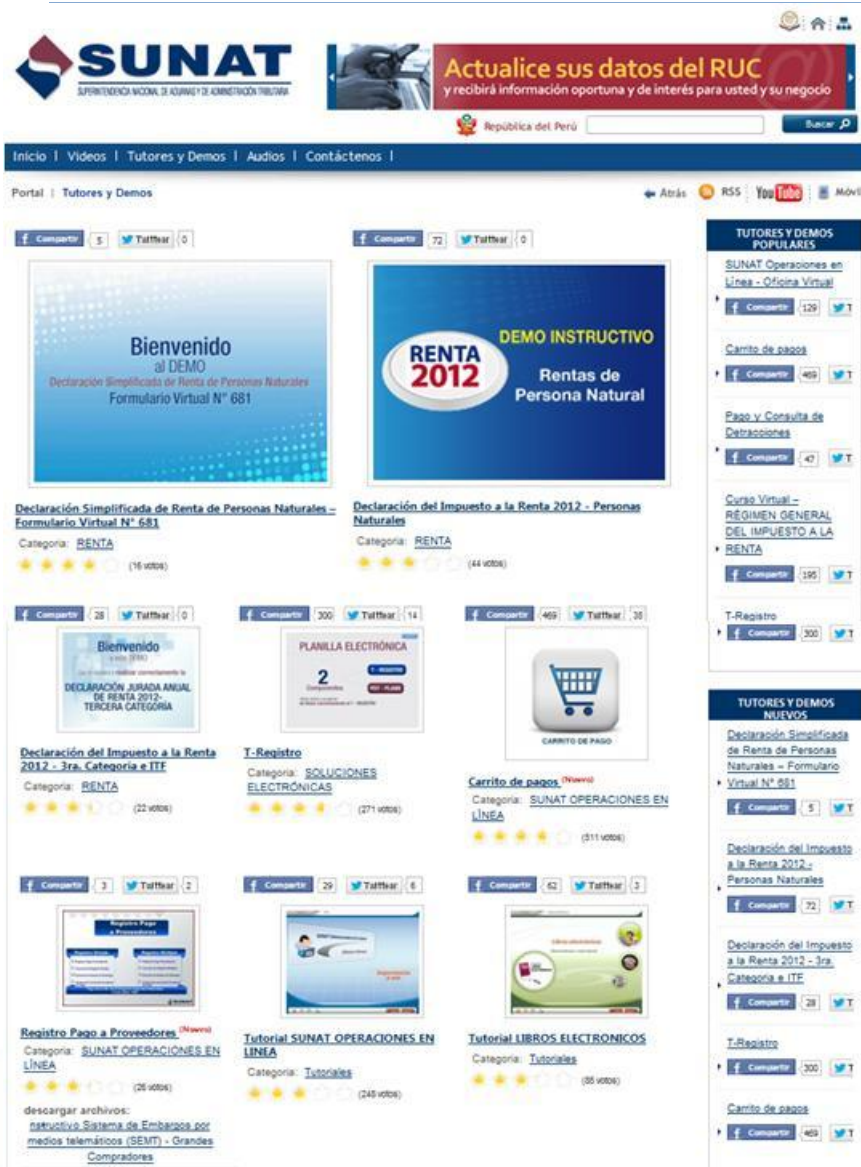
- **Portal Especializado en la difusión de charlas y capacitaciones que se realizan a nivel nacional.**
- **Los contribuyentes, a través de esta página, pueden inscribirse en las capacitaciones que se programan.**



<http://charlas.sunat.gob.pe/>



PÁGINA MULTIMEDIA SUNAT



The screenshot displays the SUNAT Multimedia Portal. At the top, the SUNAT logo is on the left, and a banner on the right encourages users to 'Actualizar sus datos del RUC' (Update their RUC data) to receive timely information. Below the banner is a navigation bar with links: Inicio | Videos | Tutores y Demos | Audios | Contáctenos. A search bar is also present. The main content area features a grid of multimedia items. Each item includes a thumbnail, a title, a category, and a rating. For example, one item is titled 'Bienvenido al DEMO' and another 'DECLARACIÓN SENCILLA DE RENTA DE PERSONAS NATURALES'. On the right side, there are two vertical sections: 'TUTORES Y DEMOS POPULARES' and 'TUTORES Y DEMOS NUEVOS', each listing popular and new multimedia items with their respective counts and ratings.

<http://multimedia.sunat.gob.pe/>

- Es un Portal Especializado en todo el material multimedia que se produce para la difusión de los temas tributarios y aduaneros:
 - Demos.
 - Tutores.
 - Videos.
 - Audios.

GUIA TRIBUTARIA SUNAT

<http://guiatributaria.sunat.gob.pe/>

The screenshot displays the SUNAT Tributary Guide website. The header includes the title 'Guía Tributaria SUNAT' and 'CENTRO DE CONOCIMIENTO Y ORIENTACIÓN', along with a search bar. A navigation menu contains links for 'Inicio Bienvenidos', 'Trámites & Procedimientos', 'Contribuyentes Grupos Tributarios' (highlighted), 'Declarar y Pagar Sepa cómo y dónde', 'Herramientas En Línea', and 'Preguntas Frecuentes Respuestas Rápidas'. The main content area is titled '01. ¿Cuáles son los objetivos del Nuevo RUS?' and 'SECCIÓN: TIPOS DE CONTRIBUYENTES - NUEVO RUS'. It features a sidebar with a 'Índice de Temas' listing 08 topics. The main content shows two objectives: 1. Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los pequeños contribuyentes, and 2. Propiciar que los pequeños contribuyentes aporten al fisco de acuerdo con su capacidad contributiva. Each objective is accompanied by a cartoon illustration and a green checkmark icon. A 'REPETIR' button is visible in the top right corner of the content area.

Es el centro de conocimiento y orientación SUNAT dirigido a los contribuyentes y público en general. Entre sus principales secciones tenemos a los Trámites y Procedimientos, Grupos Tributarios, Declaración y Pago, Trámites en Líneas y Preguntas Frecuentes.



SUNAT Operaciones en Línea Oficina Virtual



¿ QUE ES SUNAT OPERACIONES EN LINEA ?

Oficina Virtual de la SUNAT: módulo rápido y seguro que permite realizar consultas y transacciones por Internet, a través de SUNAT Virtual: www.sunat.gob.pe



- **Comodidad**
- **Mayor horario de atención**
- **Seguridad**
- **Personalización**
- **Facilidad de uso**



**Ingreso con Clave SOL:
GRATUITA y SEGURA**



CLAVE SOL – DECLARACION Y PAGO

A través de la opción SOL “DECLARACIÓN Y PAGO” es posible efectuar:

- Presentación y Pago de PDT (Programa de Declaración Telemática)
- Presentación y Pago de Declaraciones Simplificadas
- Pago mediante Boletas de Pago
- Generación de **NPS** (Número de Pago SUNAT)



- › PDT
- › Declaraciones Simplificadas
- › Boletas de Pago
- › Generación de NPS

NPS, es el número autogenerated que permite efectuar el pago de los importes consignados en los PDT's.

Características:

- Puede ser generado por una o varias deudas.
- Puede ser pagado en las oficinas u otros canales de las entidades bancarias durante su período de vigencia.
- El monto del importe a pagar no puede ser modificado.

CLAVE SOL – TRAMITES, CONSULTAS, DECLARACIONES INFORMATIVAS

A través de la opción TRAMITES, CONSULTAS, DECLARACIONES INFORMATIVAS:

- Buzón Electrónico.
- Avisos Electrónicos.
- RUC y otros registros.
- Comprobantes de Pago.
- Sistemas de Libros y Registros Electrónicos.
- Declaraciones y Pagos.
- Otras Declaraciones y Solicitudes.
- Observaciones realizadas por la SUNAT.
- Revisión de Deudas.
- Fraccionamientos.
- Cobranza Coactiva.
- Trámites Aduaneros.
- Opción para Imprentas SOL.
- Acceso a entidades externas.



Trámites, Consultas,
Declaraciones Informativas

[Ingresa aquí](#)

- Buzón electrónico
- RUC
- Comprobantes de Pago
- Libros y Registros Electrónicos
- Otras Declaraciones y Solicitudes
- Observaciones realizadas por SUNAT
- Depósito de Detracciones

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

BUZÓN ELECTRÓNICO

- Acceso a través de SOL.
- Se notifican las Comunicaciones SOL (informativas) y Notificaciones SOL (actos administrativos).

CORREOS ELECTRÓNICOS

- Se cuenta con una plataforma de envíos de correos electrónicos.
- Se remite comunicaciones informativas y avisos de depósitos de mensajes en el Buzón.

AVISOS ELECTRÓNICOS

- Afiliación a través de SOL.
- Servicio de recepción de alertas informativas de transacciones realizadas remitidas a correos electrónicos (pendiente SMS).
- Existen distintos tipos de Avisos Electrónicos:
 - Modificaciones del RUC.
 - Modificaciones de CdP.
 - Presentación PDT por Internet.
 - Pagos realizados en Bancos.
 - NPS generados.
 - Alertas de depósito de Comunicaciones y Notificaciones en el Buzón Electrónico.
 - Cobranza Inductiva



La SUNAT y las Redes Sociales



SUNAT Y LAS REDES SOCIALES

Aprovechar los avances de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en especial, los usuarios de Smartphones y Tablets, para establecer un canal comunicación que permita informar a la población (en especial) joven y/o internauta, no necesariamente conocedora de los temas tributarios.

¿Qué redes sociales?



facebook

POR QUE INGRESAR A REDES SOCIALES

**Informar cambios normativos,
nuevos productos y servicios**



Promocionar las campañas



Atender las consultas



**Tener el feedback de los
usuarios**



VENTAJAS DE INGRESAR A REDES SOCIALES

Comunicarnos las 24 horas del día y los 365 días del año.

Extendernos en los comentarios y guía para aquellos que consultan .

El feedback permite crear nuevos contenidos en portales y preguntas frecuentes.

Enlazar a los contenidos de nuestro canal virtual.

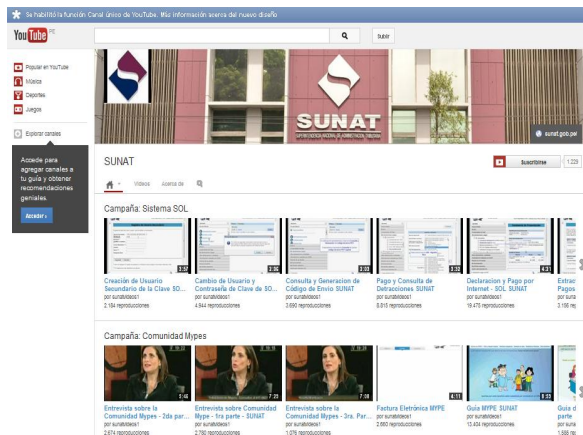
Cantidad de usuarios



FACEBOOK y YOUTUBE



Las páginas **GUIA TRIBUTARIA** y **CAMPAÑA DE RENTA** en Facebook apoyan las labores de difusión y capacitación con los contribuyentes



Objetivo

Difundir nuestros videos y las entrevistas a nuestros voceros.

Estadísticas

- Más de 50 videos publicados
- 1,226 suscriptores.
- 284,977 reproducciones.



PAGINA SUNAT EN YOUTUBE

Se habilitó la función Canal único de YouTube. Más información acerca del nuevo diseño

YouTube PE

Popular en YouTube

- Música
- Deportes
- Juegos

Explorar canales

Accede para agregar canales a tu guía y obtener recomendaciones geniales.

Acceder

SUNAT

Suscribirse 1.229

Campaña: Sistema SOL

Video	Reproducciones
Creación de Usuario Secundario de la Clave SO...	2.184 reproducciones
Cambio de Usuario y Contraseña de Clave de SO...	4.944 reproducciones
Consulta y Generación de Código de Envío SUNAT	3.690 reproducciones
Pago y Consulta de Detracciones SUNAT	8.815 reproducciones
Declaración y Pago por Internet - SOL SUNAT	19.475 reproducciones
Extrac Pagos por suma	3.156 rep

Campaña: Comunidad Mypes

Video	Reproducciones
Entrevista sobre la Comunidad Mypes - 2da par...	2.674 reproducciones
Entrevista sobre Comunidad Mype - 1ra parte - SUNAT	2.780 reproducciones
Entrevista sobre la Comunidad Mypes - 3ra. Par...	1.076 reproducciones
Factura Electrónica MYPE	2.660 reproducciones
Guía MYPE SUNAT	13.404 reproducciones
Guía d parte por suma	1.585 rep

Objetivo

Difundir nuestros videos y las entrevistas a nuestros voceros.

Estadísticas

- Más de 50 videos publicados
- 1,226 suscriptores.
- 284,977 reproducciones.



Integración Interinstitucional



MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: MAC



MAC: Plataformas de Atención integrada, donde se ofrecen servicios públicos a través de una ventanilla única en el mismo espacio físico: Gobierno Nacional, Regional y Local



GRACIAS

