

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



**DISEÑO DE ESTRATEGIAS EN BASE A LA AUDITORÍA DE
CUMPLIMIENTO EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN PARA
MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA –
LÁMUD**

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

MARJOHVI BALERIA BANCES ZUMAETA

ASESOR

MARIBEL CARRANZA TORRES

<https://orcid.org/0000-0002-5120-4295>

Chiclayo, 2021

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS EN BASE A LA AUDITORÍA
DE CUMPLIMIENTO EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN
PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN DEL
IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LUYA – LÁMUD**

PRESENTADA POR:

MARJOHVI BALERIA BANCES ZUMAETA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Para optar el título de
Contador Publico

APROBADA POR

Leoncio Oliva Pasapera

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Torres

SECRETARIO

Maribel Carranza Torres

VOCAL

DEDICATORIA

A DIOS Y MIS ÁNGELES

Por ser mi mayor fuerza, por permitirme cumplir mi primer sueño, por protegerme siempre para poder lograr mis objetivos y guiarme en el camino correcto con valentía para vencer cualquier obstáculo y dificultad.

A MI FAMILIA

Por apoyarme incondicionalmente en mi formación personal y profesional, por ser mis inspiraciones de vida.

Mi madre que con su amor y comprensión me ha llevado a ser una persona de bien.

Mi padre que con su dedicación y constancia me enseñó a luchar por lo que quiero.

Mi hermano que sin darse cuenta me hizo sentir uno de los amores más puros y sinceros.

AGRADECIMIENTO

A MIS DOCENTES

Por su conocimiento compartido que han obtenido a lo largo de su carrera profesional y consejos acertados para contribuir con mi formación profesional, en especial agradecer a mi asesora Mg. Maribel Carranza Torres por su dedicación en la elaboración de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes:.....	13
2.2. Bases teórico-científicas	16
III. METODOLOGÍA	42
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	42
3.2. Diseño de investigación	42
3.3. Población, muestra y muestreo	43
3.4. Criterios de selección.....	43
3.5. Operacionalización de variable.....	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7. Procedimientos.....	45
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	45
3.9. Matriz de consistencia	46
3.10. Consideraciones Éticas:	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1. Resultados.....	48
4.1.1. Objetivo N°01	48
Describir del proceso de recaudación del Impuesto Predial	48
4.1.2. Objetivo N°02.....	51
Aplicar una auditoría de cumplimiento sobre la información del Impuesto Predial	51
4.1.3. Objetivo N° 03.....	56
Determinar del nivel de la eficiencia de la gestión municipal respecto de la	56
recaudación del Impuesto Predial	56
4.1.4. Objetivo N° 04.....	60
Diseñar de estrategias adecuadas para mejorar la eficiencia de la gestión pública a	60
través de la recaudación.....	60
4.2. Discusión	68
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Fases de la auditoría de cumplimiento	30
Tabla 2: Operacionalización de Variables.....	44
Tabla 3: Matriz de consistencia	46
Tabla 4: Actividades del Texto Único de Procesos Administrativos	49
Tabla 5: Procedimientos influyentes a la recaudación del Impuesto Predial	55
Tabla 6. Nivel de eficiencia de la gestion.....	59
Tabla 7. Plan de acción para la implementación de recomendaciones.....	64
Tabla 8. Formato de monitoreo de actividades y cumplimiento de metas	66
Tabla 9. Formato de control y planificación de información del impuesto predial.....	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del proceso de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud.	48
Figura 2. Recaudación anual del impuesto predial de la provincia de Luya – Lámud año 2016 - 2019.....	51
Figura 3. Saldos por cobrar anual del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Luya - Lámud	52
Figura 4. Población total anual de la provincia de Luya.	53
Figura 5. Contraste de la recaudación, saldos por cobrar y población anual de la provincia de Luya.	54
Figura 6. Planeación y cumplimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Luya - Lámud.....	56
Figura 7. Labor del personal de la Municipalidad Provincial de Luya - Lámud.....	57
Figura 8. Mecanismos de información otorgada a la población sobre el Impuesto Predial.	58
Figura 9. Contraste de los beneficios otorgados y cumplimiento del pago del impuesto predial.	59
Figura 10. Organigrama propuesto del proceso de fiscalización del impuesto predial.	61
Figura 11. Organigrama propuesto del proceso de notificación del impuesto predial.	62
Figura 12. Organigrama propuesto del proceso general de la recaudación del impuesto predial.	63

RESUMEN

La recaudación es el medio de progreso de la sociedad , y siendo la municipalidad el órgano de gobierno público que tiene como principal finalidad promover el desarrollo social y la economía de la localidad, es por eso que la deficiencia de la recaudación se ha convertido en uno de los problemas más alarmantes del país y la municipalidad provincial de Luya – Lamud no es la excepción a esta problemática, el Sistema de Recaudación de Tributos Municipales (SRTM) que otorga el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) se ha implementado en el año 2019 lo que beneficioso para la actualización de los datos de los contribuyentes, sin embargo la información que se tenía archivado es muy precaria lo que conlleva a la desactualización de los datos principales de los contribuyentes de acuerdo a la realidad del predio lo que afecta directamente a la recaudación.

Los resultados proporcionaron información para llegar a la conclusión que los índices de recaudación y saldos por cobrar no tiene relación con el crecimiento de la población, además de no contar con un organigrama estructurado para cada proceso de la recaudación, por ende las actividades a realizar en el plan de trabajo no tienen el suficiente control para lograr el cumplimiento de las metas propuestas, es por eso que se busca dar solución al problema de la recaudación y su influencia en la gestión de la Municipalidad de Luya – Lamud para incrementar los ingresos de la entidad en base a la auditoria de cumplimiento para identificar las deficiencias en los diferentes aspectos del proceso de recaudación y demás aspectos concernientes al impuesto predial, es por eso que el objetivo principal del presente trabajo de investigación es el “Diseño de estrategias en base a la auditoria de cumplimiento para mejorar la eficiencia de la gestión municipal”, así como también implementar un mayor control a través de formatos diseñados para el cumplimiento de cada estrategia planteada.

Con el desarrollo de la investigación se pudo concluir que las deficiencias encontradas son resultado de la falta de funcionamiento del sistema de control de actividades y trabajo de campo, asimismo se recomienda adoptar las estrategias propuestas empezando por el personal y la información brindada a la población para una mejor cultura tributaria.

Palabras Clave: Gestión, Impuesto Predial y Recaudación

ABSTRACT

Collection is the means of progress for society, and since the municipality is the body of public government whose main purpose is to promote social development and the economy of the locality, that is why the deficiency of collection has become one of the most alarming problems in the country and the provincial municipality of Luya - Lamud is not an exception to this problem, the Municipal Tax Collection System (SRTM) granted by the Ministry of Economy and Finance (MEF) has been implemented in the year 2019 which is beneficial for updating taxpayer data, however, the information that was filed is very precarious, which leads to the outdating of the main data of taxpayers according to the reality of the property, which directly affects the recaudation.

The results provided information to conclude that the collection rates and receivables have no relation to population growth, in addition to not having a structured organization chart for each collection process, therefore the activities to be carried out in The work plan does not have sufficient control to achieve the proposed goals, that is why it seeks to provide a solution to the problem of collection and its influence on the management of the Municipality of Luya - Lamud to increase the income of the entity based on the compliance audit to identify the deficiencies in the different aspects of the collection process and other aspects concerning property tax, that is why the main objective of this research work is the "Design of strategies based on the compliance audit to improve the efficiency of municipal management ", as well as implement a greater with trol through formats designed for the fulfillment of each proposed strategy.

With the development of the investigation, it was concluded that the deficiencies found are the result of the lack of functioning of the control system of activities and field work, it is also recommended to adopt the proposed strategies starting with the staff and the information provided to the population to a better tax culture.

Keywords: Management, Property Tax and Collection

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión de los gobernantes municipales se encuentra opacada por la falta de preocupación por cumplir las metas propuestas, antes de llegar a ocupar un cargo fundamental para los distritos como lo es ser alcalde o regidor, lo cual no deja de ser una realidad son las acciones judiciales y penales en contra de autoridades municipales que son sinónimo de corrupción, desorden, interés económico, obras sobrevaloradas, mal manejo de presupuesto, entre otros. Una localidad que posee autoridades eficaces puede inducir a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones, sin embargo, esta teoría es limitada ya que es difícil de revelar como se forman las percepciones individuales de los contribuyentes (Bergman y Nevares, 2004, p.24)

El objetivo de este trabajo de investigación es el mejoramiento de la eficiencia de la Gestión Pública a través de la recaudación de impuestos municipales y así poder mejorar la situación financiera para cumplir objetivos planteados como lo son los proyectos de inversión, servicios públicos, inversión y demás condiciones que logren una calidad de vida alta y sobre todo cubrir las necesidades, los Gobiernos Locales son autónomos en aspectos como política, económica y administración en los asuntos que los compete, esta autonomía lo delega la Constitución Política del Perú, así como también los Gobiernos Locales son los representantes de la localidad por lo tanto son los responsables de brindar servicios públicos adecuados, desarrollo sostenible de la localidad (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003)

El nivel socio económico de los contribuyentes, sumando la percepción no muy positiva que tienen de la gestión municipal y tributaria hace que evadan impuestos voluntariamente y que conociendo de su obligación no la cumplen por motivos muy marcados (Flores & Céspedes 2016).

En la determinación de la incidencia en la administración de impuesto sobre inmuebles urbanos en las finanzas públicas del municipio Libertador del Estado Mérida periodo 1995-1999, pudo observar que en la administración de este impuesto

existe la carencia de una base de datos confiables en cuanto a catastro de inmuebles, falta de actualización de la base periódicamente, falta de inscripción por parte del contribuyente en catastro, existe también la ausencia de un sistema adecuado de información tanto para catastro como para hacienda municipal, la gerencia de hacienda municipal no ejerce presión para que el contribuyente del impuesto sobre inmuebles urbanos cancele sus deudas, es por esto que la administración del impuesto sobre inmuebles urbanos genera bajos ingresos e inclusive con valores desactualizados. (Meza R., 2001)

La despreocupación y poca importancia que las municipalidades tiene por la administración tributaria es un grave problema en la actualidad ya que a través de los tributos municipales se captan los recursos necesarios para satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de un buen nivel de vida de los ciudadanos, es por este motivo que los sistemas de fiscalización, recaudación y cumplimiento de pago de la deuda tributaria ha empeorado no solo la situación financiera de las municipales si no también el desarrollo de los distritos, provincias y regiones de nuestro país. Asimismo, a ello se le suma la falta de personal capacitado para ejercer esta labor y así poder cubrir las necesidades no solo de la población sino también de la Administración Tributaria.

El presente trabajo de investigación fortalece la importancia tanto en el aspecto de ciencia, tecnológica y social, ya que se conoce que actualmente el área de tributación específicamente en recaudación de las municipalidades en general tienen deficiencias y limitaciones, es por ese motivo que esta investigación aportara el diseño de estrategias para mejorar la eficiencia de la gestión municipal específicamente con el cumplimiento de los lineamientos del impuesto predial que es uno de los impuestos que se pueden controlar y por ende recaudar, es por eso que de esta manera disminuiríamos sus debilidades para garantizar una mayor recaudación, lo que aportara al desarrollo no solo socio económico sino además fortalecer la cultura tributaria ya que esta es uno de los motivos principales por el cual la recaudación es muy baja e ineficiente.

Así mismo esta investigación representa un gran desafío y oportunidad para conocer los factores a mejorar para fortalecer la gestión municipal, además que los resultados serán un

antecedente sobre la temática en estudio puesto que en la actualidad la mayoría de las municipalidades tienen esta deficiencia.

Los impuestos municipales permiten desarrollar programas, proyectos para mejorar la calidad de vida y esto se obtiene con los ingresos tributarios por lo tanto deberían de centrarse en recaudar para soportar el gasto público y mejorar las estrategias.

Los resultados de esta investigación servirán para construir ciudades ejemplares donde todos participan por su desarrollo y disfrutando de sus logros, colaborando con el cumplimiento de sus obligaciones, además que el tema de recaudación de impuestos es uno de los temas más importantes dentro del área de gestión ya que tiene una gran importancia como fuente de financiamiento municipal es por eso que esta investigación se utilizara como referente de estrategias adecuadas para mejorar la eficiencia municipal a través de la recaudación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

Al investigar fuentes bibliográficas relacionadas con el presente trabajo de investigación, se han encontrado las siguientes tesis relacionadas con la misma problemática, de las cuales se han revisado y analizado las siguientes:

Hernández (2015) en su investigación planteo como finalidad establecer estrategias que permitan incrementar los mecanismos de recaudación de los impuestos municipales sobre actividades económicas, aplico un diseño descriptivo, emplearon como instrumento la encuesta, el investigador concluyo que la municipalidad de San Diego cuenta con un sistema de recaudación adicional que consta en un servicio virtual lo que incrementa las posibilidades de recaudación, sin embargo la tercera parte de los contribuyentes opina que la información no es adecuada lo que retrasa el pago oportuno de las obligaciones tributarias, así como también que la municipalidad debe informar el proceso de recaudación e implementar diferentes formas de pago para lograr el cumplimiento de la obligación tributaria oportunamente.

Cantos (2014) en su investigación planteo como finalidad diseñar un modelo de administración tributaria que mejore de manera significativa la recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado aplico un diseño descriptivo explicativo, en una población de 25,069 personas, emplearon como instrumento la entrevista y el cuestionario, el investigador concluyo que en la municipalidad del Cantón Jipijapa se diseñara un modelo de administración para mejorar la organización de ingresos tributarios y no tributarios, así como también la actualización de la normativa vigente para obtener la información adecuada del proceso de recaudación de los ingresos de los contribuyentes y la descripción de los procesos más importantes a través de un organigrama de la administración tributaria.

Aguilar y Flores (2016) realizaron un estudio cuyo objetivo estuvo orientado a determinar el nivel de evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial, aplicaron un diseño descriptivo, cuantitativo, no experimental y explicativo, en dicha

investigación hubo la participación del total de propietarios de predios de la municipalidad provincia de Puno con un total de 46,593 personas, emplearon como instrumento la encuesta, en su informe concluyeron que la falta de información, el desconocimiento y la carencia de cultura tributaria ha ocasionado que los índices de evasión sean muy altas, estos problemas de cumplimiento y conocimiento tributario hacen que los contribuyentes estén de acuerdo con la evasión tributaria y en desacuerdo con el cobro del impuesto predial este problema es producto de un bajo nivel de conocimiento de sus derechos y deberes respecto a las obligaciones tributarias, lo que repercute en la recaudación del impuesto predial con una evasión del 80.36% de contribuyentes.

Chuquimamani (2017) en su investigación planteo como finalidad determinar el impacto de la recaudación de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, aplico un diseño descriptivo, empleo como instrumento la entrevista y el cuestionario, el investigador concluyo que el tributo municipal más recaudado y reconocido es el Impuesto Predial seguido por las licencias, además que el número de contribuyentes es consciente de los arbitrios municipales, lo que se refleja en el pago de los arbitrios cada año lo cual excede del tiempo límite, esto se debe a que el importe de los arbitrios está en contra a la capacidad contributiva, además que desconocen el destino de los arbitrios lo cual es la causa de la morosidad, de acuerdo con la gestión e implementación de planes de mejora de los parques y jardines el servicio insatisface a los contribuyentes lo que contribuye a la falta de interés del cumplimiento tributario.

Mendoza y Pantaleon (2015) realizaron un estudio cuyo objetivo estuvo orientado a mejorar el sistema de recaudación y cobro del Municipio de Palestina para lograr un nivel de vida satisfactorio para los habitantes, aplicaron un diseño descriptivo, en dicha investigación hubo la participación de 3,224 predios, emplearon como instrumento la encuesta y entrevista, en su informe concluyeron que es necesario el establecimiento de metas y objetivos respecto a la recaudación, así como también la actualización de la base de datos de los contribuyentes para una mejor organización de las deudas, para no tomar medidas drásticas como la cobranza coactiva es importantes reforzar la cultura tributaria difundiendo información sobre el cobro de los impuestos para así involucrar al contribuyente al cumplimiento de las obligaciones tributarias a través del conocimiento de procesos tributarios, de esta manera aumentar la

recaudación y no tener la necesidad de acogerse a beneficios de descuento, pues la baja recaudación afecta a las inversiones en obras y servicios públicos lo que es un beneficio para la población.

Fretel (2016) en su investigación planteo como finalidad determinar de qué manera influyen los factores de la morosidad en el pago del impuesto predial aplico un diseño descriptivo, en una población de 567 contribuyentes, emplearon como instrumento la encuesta, el investigador concluyo que la falta de fiscalización, comunicación e información hace que la evasión afecte al financiamiento y desarrollo social, los factores sociales son influyentes en el cumplimiento de las obligaciones tributarias ya que la corrupción es uno de los problemas más graves de la sociedad y es por esta razón en que el nivel de confianza en las autoridades no es la mejor, otro de los factores influyentes es el económico en el cual el nivel de morosidad tiene un porcentaje alto, así como también los factores institucionales que se reflejan en las campañas informativas y demás medios como el portal electrónico son desconocidos por la población lo que repercute en la recaudación y por ende en el desarrollo.

Cabezas (2015) en su investigación planteo como finalidad determinar si la auditoría de cumplimiento incide en la gestión, aplico un diseño descriptivo explicativo, en una población de 57 personas, emplearon como instrumento la encuesta y entrevista, el investigador concluyo que la aplicación oportuna de la auditoria de cumplimiento a través del análisis y de procesamiento de datos incide en el cumplimiento de las metas y objetivos, así como también en la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía, respecto a la fiscalización incide en la evaluación de las estrategias empresariales y de la calidad de los servicios

2.2. Bases teórico-científicas

2.2.1. Estrategias de Recaudación

La estrategia es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica. (Halten, 1987, p.78)

Las estrategias de recaudación municipal se basan en la planificación de la aplicación de diferentes actividades, técnicas e instrumentos que permiten la recolección de los impuestos para el financiamiento de la gestión municipal en beneficio de la población con el mejoramiento de los servicios y obras brindados por la municipalidad para mejorar la calidad de vida.

Humberto Morones (2010) plantea las siguientes estrategias de recaudación:

- Capacitar al personal abocado a las funciones de cobranza coactiva (ejecutores fiscales y personal administrativo vinculado con dichos procesos), y en su caso contratar personal profesional que reúna el perfil necesario para desarrollar eficiente y eficazmente los procesos de cobranza coactiva
- Reformar y adecuar la normatividad fiscal (leyes de hacienda y de ingresos municipales, código fiscal, etc.) aplicable a la recaudación y cobro de los impuestos, con el fin de que los procesos de cobranza sean más ágiles y más confiables, y que las infracciones y delitos sean mejor tipificados y las sanciones sean más reales y menos simbólicas
- Identificar, depurar y clasificar la cartera fiscal por tipo de contribuyente o predio, por monto del adeudo, por período adeudado, por créditos en proceso de litigio, entre otros criterios, y con base en dicho conocimiento proceder a definir las prioridades correspondientes.
- Formular e implementar un programa especial de cobro a morosos que considere:

- Los criterios de clasificación antes señalados y sus prioridades
- El compromiso e involucramiento no sólo del personal ejecutor y operativo de la Tesorería, sino también del propio Cabildo y de las demás autoridades municipales (presidente, Tesorero, y Síndico)
- La contratación de personal calificado (abogados, estudiantes de derecho, etc.)
- El establecimiento de convenios que faciliten el pago en parcialidades de los impuestos omitidos
- Su amplia difusión hacia los contribuyentes “morosos”, contribuyentes “cumplidos” y ciudadanía en general
- La formulación de “Cartas-invitación a pagar, previo al desarrollo de las acciones coactivas de cobro
- Un adecuado control y seguimiento de los trabajos diligenciados
- Un seguimiento puntual de metas y objetivos.

Hoy por hoy esta función de administración tributaria sigue siendo la más importante para el cumplimiento de las metas recaudatorias que se fije una administración municipal de acuerdo con su base tributaria. Esta función no sólo se circunscribe a recepcionar los impuestos que competen al municipio poniendo a disposición de los contribuyentes las suficientes áreas receptoras para el efecto; de hecho, la recaudación implica además el desarrollo de tareas relativas al cálculo de impuestos, a la notificación de adeudos, a la difusión de obligaciones y derechos de los contribuyentes, al facilitar del pago de los impuestos, al control del cumplimiento de obligaciones fiscales, a orientar a los contribuyentes y atender sus inconformidades, a resolver los recursos interpuestos, entre otras actividades. (<https://biblat.unam.mx/hevila/Revistahaciendamunicipal/2010/no108/7.pdf>)

Debido a las diferentes formas que tienen las municipalidades para incrementar o mejorar la recaudación de sus impuestos, el MEF ha desarrollado un Plan de incentivos a las mejorar de la Gestión y Modernización Municipal, el cual busca contribuir al logro de 6 objetivos que son: incrementar y mantener los niveles de recaudación de los tributos municipales, alcanzar eficacia y eficiencia en la ejecución

de proyectos de inversión pública, reducir la desnutrición crónica infantil, simplificar trámites para mejorar el clima de negocios, mejorar la provisión de servicios públicos y, finalmente prevenir riesgo de desastres. (MEF 2013. p. 7)

Es por eso que le Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) planteo diferentes mecanismos en base a las deficiencias de las municipales.

2.2.1.1. Satisfacción del contribuyente

Éste es uno de los principales objetivos de la atención al contribuyente, y ocurre cuando la valoración del servicio de atención recibido por él, es igual o mayor a la que esperaba obtener antes de ser atendido. Por lo tanto, está directamente relacionada con la calidad del servicio. En relación con lo anterior, se identifican cuatro tipos de brechas sobre las que la administración tributaria municipal debe trabajar de manera permanente para lograr su reducción y paulatina eliminación:

- No conocer lo que esperan los contribuyentes
- No elegir estándares de servicio correctos
- No proporcionar el servicio de atención de acuerdo con el estándar definido
- Diferencias entre el servicio de atención ofrecido y el prestado

La calidad debe ser entendida por la administración tributaria municipal como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben. (MEF & GIZ Manual 2° 2013. p. 11)

2.2.1.2. Orientación adecuada a los contribuyentes

La administración tributaria municipal debe ser consciente de que la mayor incidencia de errores en las declaraciones tributarias proviene del desconocimiento de los contribuyentes sobre la información que deben proporcionar y la forma en que ella debe ser registrada.

Se le debe brindar orientación que le permita absolver sus dudas y comprender adecuadamente el compromiso que asumió ante la administración tributaria municipal. Además, las herramientas que se le proporcionen deben ser útiles y fáciles

de usar, para que pueda registrar sin problemas la información en sus declaraciones juradas. (MEF & GIZ Manual 2º 2013. p. 13)

2.2.1.3. Colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Una administración tributaria municipal es el de colaborar con el contribuyente para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias. En esta línea, no basta con brindarle una orientación adecuada: Como se señaló en el punto anterior, se debe colaborar con él para que cumpla con sus obligaciones. Por ejemplo, además de indicarle que tiene un plazo para presentar cierta documentación, se le puede ayudar en el llenado y en la presentación de dichos papeles. (MEF & GIZ Manual 2º 2013. p. 13)

2.2.1.4. Registro correcto de los datos

Es importante que el proceso de registro de los datos de identificación y ubicación del contribuyente, así como los que se refieren al predio, se basen en información veraz que permita realizar una certera determinación del impuesto.

Este registro correcto de datos debe contemplar lo siguiente:

- Un adecuado diseño del sistema informático para el registro, que incorpore las validaciones y dobles registros de los datos básicos para la identificación del contribuyente y de la determinación de la obligación.
- Una apropiada capacitación del personal que se encarga de la digitación de la información. (Los encargados deben conocer las implicancias que produce un simple error de digitación.

Los sistemas informáticos no pueden identificar errores de digitación ni datos falsos, por lo que la capacitación del personal asignado a la atención del contribuyente adquiere vital importancia. (MEF & GIZ Manual 2º 2013. p. 14)

2.2.1.5. Atención a los reclamos

Debe considerarse como un instrumento de captación de información que permite a la administración tributaria municipal conocer el nivel de satisfacción de los

contribuyentes que utilizan estos servicios, y los errores que se producen en su prestación.

Asimismo, se debe tener en cuenta que algunos contribuyentes no plantean reclamos formalmente, sino que solo dan sugerencias para mejorar los servicios de atención. Si alguna de éstas se repite, podría tomarse en cuenta para introducir modificaciones sencillas que puedan favorecer las prestaciones. (MEF & GIZ Manual 2° 2013. p. 24)

2.2.1.6. Creación de la unidad de fiscalización tributaria

Para ejercer la facultad de fiscalización se requiere implementar un órgano administrativo al que se asignen todas las funciones relacionadas con esa competencia. Éste debe formar parte de la estructura organizacional de la administración tributaria municipal, y depender directamente de la Gerencia Tributaria o de la que haga sus veces. (MEF & GIZ Manual 3° 2013. p. 17)

2.2.1.7. Funciones de la unidad de fiscalización tributaria

La función principal de esta unidad es, obviamente, desempeñar de manera eficaz y eficiente la fiscalización. Este proceso implica, como se verá más adelante, una serie de actividades (desde la notificación del requerimiento hasta la emisión y notificación de la resolución de determinación y/o multa valor). (MEF & GIZ Manual 3° 2013. p. 18)

- Verificación del listado de predios registrados.
- Selección de predios pasibles de ser fiscalizados.
- Revisión de los casos de exoneraciones o inafectaciones.
- Cruce de información de predios y contribuyentes.
- Inspección de campo de los predios.
- Reliquidación de la deuda tributaria.

2.2.1.8. El inicio del proceso de fiscalización

La fiscalización se debe entender como un proceso de levantamiento de información selectivo que se desarrolla a partir de la identificación de un universo fiscalizable. (Se diferencia del levantamiento catastral, que es masivo.)

El universo fiscalizable es la base de datos con información comparativa que permite depurar y detectar antes de la inspección aquellos predios sobre los cuales se puedan presentar casos de omisión o subvaluación.

Para iniciar el proceso de fiscalización es importante que la administración tributaria municipal conozca cuáles son sus fortalezas y debilidades, para determinar las estrategias que se adapten mejor a su realidad.

Antes de iniciar un proceso de fiscalización se debe asegurar que el tributo que se espera recaudar como producto de esta actividad sea mayor al costo que implica llevarla a cabo.

2.2.1.9. Impuesto Predial

Según la Ley de Tributación Municipal – Decreto Legislativo N°776 precisa las fuentes de ingresos como los impuestos municipales, las contribuciones, los impuestos nacionales creados y los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal, así como también los impuestos que constituyen renta de los Gobiernos Locales, entre ellos encontramos:

Impuesto Predial

Impuesto Alcabala

Impuesto al Patrimonio Automotriz

Impuesto al Patrimonio Vehicular

Impuesto a las Apuestas

Impuesto a los Juegos

Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos

Siendo el Impuesto Predial el cual se estudiará los diferentes aspectos y características determinantes en la recaudación.

El Impuesto Predial es reconocido como la mayor fuente para la financiación de los servicios públicos urbanos, esto quiere decir que este impuesto soporta la mayor carga del gasto municipal, sin embargo, la recaudación de este impuesto es limitado debido a la cultura y responsabilidad tributaria, es por eso que el incentivo para el desarrollo

urbano es fundamental para mantener y obtener mayor recaudación y así pueda soportar el gasto de las municipalidades.

El ámbito de aplicación se aplica dentro de la jurisdicción de las Municipalidades, la obligación tributaria nace una vez producido el hecho imponible (propiedad predial).

El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos, para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio. (Decreto Legislativo N°776, 2004, p.6)

2.2.1.9.1. Base Imponible

La base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el importe total de los predios del contribuyente situados en cada jurisdicción distrital, a efectos de establecer el valor total de los predios, empleará los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de preservación, que formula el Consejo Nacional de Tasaciones – (CONATA) y aprueba anualmente el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial.

Las infraestructuras fijas y permanentes serán valorizadas por el contribuyente de acuerdo a la metodología admitida en el Reglamento Nacional de Tasaciones y de acuerdo a lo que establezca el reglamento, y considerando una depreciación de acuerdo a su antigüedad y estado de preservación, dicha valorización está sujeta a fiscalización posterior por parte de la municipalidad respectiva.

Respecto a los terrenos que no hayan sido considerados en los planos básicos arancelarios oficiales, el valor de los mismos será estimado por la Municipalidad Distrital respectiva o, en defecto de ella, por el contribuyente, tomando en cuenta el

valor arancelario más próximo a un terreno de iguales características. (Decreto Legislativo N°776, 2004, p.6)

2.2.1.10. Determinación

El impuesto se computa aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

Tramo de Autoavalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

Las Municipalidades están autorizadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 01 de enero del año al que corresponde el impuesto.

Los contribuyentes están obligados a presentar declaración jurada:

- a) Cada año, el último día hábil del mes de febrero, salvo que el Municipio establezca una prórroga.
- b) Cuando se efectúa cualquier transferencia de dominio de un predio o se transfieran a un concesionario la posesión de los predios integrantes de una concesión efectuada al amparo del Decreto Supremo N.º 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, o cuando la posesión de éstos revierta al estado, así como cuando el predio sufra modificaciones en sus características que sobrepasen al valor de cinco (5) UIT, en estos casos, la declaración jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.

Cuando así lo determine la administración tributaria para la generalidad de contribuyentes y dentro del plazo que determine para tal fin, la actualización de los valores de predios por las Municipalidades, sustituye la obligación contemplada por

el inciso a) del artículo, y se entenderá como válida en caso que el contribuyente no la objete dentro del plazo establecido para el pago al contado del impuesto. (Decreto Legislativo N°776, 2004, p.7)

2.2.1.10.1. Cancelación

El impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas:

- a) Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.
- b) En forma fraccionada, hasta en cuatro cuotas trimestrales.

En este caso, la primera cuota será equivalente a la cuarta parte del impuesto total resultante y deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero, las cuotas restantes serán pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el período comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago.

Tratándose de las transferencias, el transferente deberá cancelar el íntegro del impuesto adeudado hasta el último día hábil del mes siguiente de producida la transferencia. (Decreto Legislativo N°776, 2004, p.9)

2.2.1.10.2. Inafectos

Están inafectos al pago del impuesto los predios de propiedad de:

- a) El gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales; excepto los predios que hayan sido entregados en concesión al amparo del Decreto Supremo N.º 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, incluyendo las construcciones efectuadas por los concesionarios sobre los mismos, durante el tiempo de vigencia del contrato.
- b) Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que el predio se destine a residencia de sus representantes diplomáticos o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, legaciones o consulados, así como los

predios de propiedad de los organismos internacionales reconocidos por el Gobierno que les sirvan de sede.

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

d) Las entidades religiosas, siempre que se destinen a templos, conventos, monasterios y museos.

e) Las entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales.

f) El Cuerpo General de Bomberos, siempre que el predio se destine a sus fines específicos.

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

h) Las universidades y centros educativos, debidamente reconocidos, respecto de sus predios destinados a sus finalidades educativas y culturales, conforme a la

Constitución. i) Las concesiones en predios forestales del Estado dedicados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales.

j) Los predios cuya titularidad correspondan a organizaciones políticas como: partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidos por el órgano electoral correspondiente. k) Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones de

personas con discapacidad reconocidas por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).

l) Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones sindicales, debidamente reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, siempre y cuando los predios se destinen a los fines específicos de la organización.

Asimismo, se encuentran inafectos al impuesto los predios que hayan sido declarados monumentos integrantes del patrimonio cultural de la Nación por el Instituto Nacional de Cultura, siempre que sean dedicados a casa habitación o sean dedicados a sedes de instituciones sin fines de lucro, debidamente inscritas o sean declarados inhabitables por la Municipalidad respectiva. (Decreto Legislativo N°776, 2004, p.9)

2.2.1.10.3. Deducción

Los predios a que alude se efectuarán una deducción del 50% en su base imponible, para efectos de la determinación del impuesto:

- a) Predios rústicos destinados y dedicados a la actividad agraria, siempre que no se encuentren comprendidos en los planos básicos arancelarios de áreas urbanas.
- b) Predios urbanos declarados monumentos históricos, siempre y cuando sean dedicados a casa habitación o sean declarados inhabitables por la Municipalidad respectiva.
- c) Los predios urbanos donde se encuentran instalados los Sistemas de Ayuda a la Aeronavegación, siempre y cuando se dediquen exclusivamente a este fin.

Los pensionistas propietarios de un solo predio, a nombre propio o de la sociedad conyugal, que este destinado a vivienda de los mismos, y cuyo ingreso bruto este constituido por la pensión que reciben y ésta no exceda de 1 unidad impositiva tributaria (UIT) mensual, deducirán de la base imponible del Impuesto Predial, un monto equivalente a 50 unidades impositivas tributarias (UIT).

Se considera que se cumple el requisito de la única propiedad, cuando además de la vivienda, el pensionista posea otra unidad inmobiliaria constituida por la cochera, el uso parcial del inmueble con fines productivos, comerciales y/o profesionales, con aprobación de la Municipalidad respectiva, no afecta la deducción.

El rendimiento del impuesto constituye renta de la Municipalidad Distrital respectiva en cuya jurisdicción se encuentren ubicados los predios materia del impuesto estando a su cargo la administración del mismo.

El 5% (cinco por ciento) del rendimiento del Impuesto, se destina exclusivamente a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. Anualmente la Municipalidad Distrital deberá aprobar su Plan de Desarrollo Catastral para el ejercicio correspondiente, el cual tomará como base lo ejecutado en el ejercicio anterior. (Decreto Legislativo N°776, 2004, p.10)

2.2.2. Auditoría de cumplimiento

La auditoría de cumplimiento indaga el acatamiento de un conjunto de reglas establecidas previamente y que no pueden ser cuestionadas, algunos ejemplos de estas incluyen:

Auditorías Tributarias en el cual los funcionarios fiscales a nivel local, estatal y nacional son quienes ejecutan estas auditorías, ellos comprueban que los impuestos sean presentados y pagados de acuerdo con los códigos tributarios. (Arter, 2003, p.7)
1515

La auditoría de cumplimiento es un tipo de servicio de inspección ejecutado por las unidades orgánicas de la Contraloría y los Órgano de Control Institucional (OCI), conforme con su capacidad funcional, en el marco de la normativa y principios del control gubernamental, establecidos en la Ley; así como las normas, métodos y procedimientos técnicos establecidos por la Contraloría

El principal objetivo de la auditoría de cumplimiento que es un examen objetivo y profesional es establecer el grado de cumplimiento y aplicación de las entidades responsables, así como también las estipulaciones contractuales e internas instituidas en el ejercicio de la función del servicio público y la gestión de los recursos del estado tiene como finalidad fortalecer el buen gobierno de las entidades, así como también la gestión, transparencia y rendición de cuentas mediante las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría, que permitan afianzar sus sistemas de control interno, administrativos y de gestión. (Arter, 2003, p.8)

La auditoría de cumplimiento derivada del control concurrente, es un examen profesional y objetivo que se activa a partir de los resultados del control concurrente y tiene como propósito establecer en qué medida los funcionarios y servidores públicos de las entidades sujetas al ámbito del sistema, han observado la normativa aplicable, disposiciones internas y estipulaciones contractuales en el ejercicio de la función o la prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del Estado. (Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoria de cumplimiento derivada del control concurrente, 2018, p.5)

La auditoría de cumplimiento persigue establecer en qué medida la entidad auditada ha observado y aplicado las leyes, los reglamentos, las políticas, los códigos establecidos y las estipulaciones contractuales, y puede comprender gran variedad de materias controladas, por lo general, su objetivo reside en proveer garantías a los destinatarios acerca del resultado de la evaluación o medición de una materia controlada a partir de criterios adecuados. En las auditorías de cumplimiento llevadas a cabo en el contexto de los principios esenciales de auditoría de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), hay dos conceptos que revisten especial interés:

- a) Regularidad, las actividades, las operaciones y la información correspondientes a una entidad auditada resultan acordes con las normas constitutivas, los reglamentos de desarrollo y otros convenios, leyes y reglamentos aplicables, incluidas las leyes presupuestarias, y han sido debidamente autorizadas.
- b) Reputación principios generales de buena gestión financiera del sector público y de conducta de los funcionarios públicos. (ISSAI 4100)

2.2.2.1. Objetivos de la auditoría de cumplimiento

Los objetivos específicos de una auditoría de cumplimiento deben ajustarse al contexto, a la materia controlada y a los criterios existentes, por lo general, los objetivos de los auditores del sector público al llevar a cabo una auditoría de cumplimiento son los siguientes:

- a) Determinar la imperturbabilidad en la persistencia del reglamento, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en el material a ahondar de la entidad sujeta a control.
- b) Determinar el nivel de confiabilidad de los controles internos efectuados por la entidad en los procesos, sistemas administrativos y de gestión, vinculados a la materia a examinar.

2.2.2.2. Alcance de la auditoría de cumplimiento

Según la Resolución N°473-2014-CG, 2014, comprende la evaluación de una muestra de las operaciones, procesos o actividades de la entidad, así como de los actos y

resultados de la gestión pública, respecto a la captación, uso y destino de los recursos y bienes públicos, por un periodo determinado.

La auditoría de cumplimiento persigue establecer en qué medida la entidad auditada ha observado las leyes, los reglamentos, las políticas, los códigos establecidos y las disposiciones contractuales, y puede abarcar gran variedad de materias controladas. Por lo general, su objetivo reside en proveer garantías a los destinatarios acerca del resultado de la evaluación o medición de una materia controlada a partir de criterios adecuados. En las auditorías de cumplimiento llevadas a cabo en el contexto de los Principios fundamentales de auditoría de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), hay dos conceptos que revisten especial interés:

- a) Regularidad las actividades, las operaciones y la información correspondientes a una entidad auditada resultan conformes con las normas constitutivas, los reglamentos de desarrollo y otros convenios, leyes y reglamentos aplicables, incluidas las leyes presupuestarias, y han sido debidamente autorizadas.
- b) Reputación principios generales de buena gestión financiera del sector público y de conducta de los funcionarios públicos.

En función del mandato de las entidades fiscalizadoras superiores (EFS), la auditoría de cumplimiento puede ser una auditoría de regularidad o de reputación, o bien de ambos tipos (ISSAI 4100).

2.2.2.3. Fases de la auditoría de cumplimiento

Tabla 1: *Fases de la auditoría de cumplimiento*

PLANEAMIENTO	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	INFORME	CIERRE DE AUDITORÍA
Carpeta de servicio	<p>Acreditar e instalar la comisión auditora</p> <p>Comprender la entidad y la materia a examinar</p> <p>Aprobar el plan de auditoría</p>	<p>Definir la muestra de auditoría</p> <p>Ejecutar el plan de auditoría definitivo y aplicar los procedimientos de auditoría, obtener y valorar evidencias</p> <p>Determinar las observaciones e identificar las desviaciones de cumplimiento, elaborar y comunicar las desviaciones de cumplimiento y evaluar los comentarios</p> <p>Registrar el cierre de la ejecución</p>	<p>Elaborar el informe de auditoría</p> <p>Aprobar y remitir el informe de auditoría</p>	<p>Evaluar el proceso de auditoría</p> <p>Registrar el informe, archivo de la documentación y cierre de auditoría</p>

Nota: Directiva N° 007-2014-CG/GCSII de la Resolución de Contraloría N°473-2014-CG (2014)

2.2.2.4. Planificación

La planificación es la previa labor que se deriva del control concurrente, y tiene por objetivo principal obtener y evaluar la información obtenida, las acciones correctivas a partir de las situaciones adversas comunicadas, el deslinde de las diferentes responsabilidades que hubiera realizado la entidad en el ámbito de su competencia, entre otras acciones, con el fin de emitir la carpeta de servicio. (Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoría de cumplimiento derivada del control concurrente, 2018, p.7)

2.2.2.5. Plan de Auditoría

Es el documento que establece los objetivos generales y específicos y la materia de la auditoría realizada; orienta la estrategia que certifique la eficacia de la auditoría a realizar, y permite que se desarrolle eficiente y oportunamente, es el resultado del trabajo que se elabora con base en la carpeta de servicio, la información obtenida como resultado de los requerimientos que la comisión auditora ha elaborado a la entidad, así como a personas naturales o jurídicas que mantengan relación con la misma, el plazo máximo para elaborar y validar el plan de auditoría es de tres (3) días hábiles a partir del día hábil siguiente a la aprobación de la carpeta de servicio. (Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoria de cumplimiento derivada del control concurrente, 2018, p.7)

El plan de auditoría es elaborado por el jefe de la comisión auditora, es revisado y validado por el supervisor para su remisión al gerente o jefe de la unidad orgánica a cargo de la auditoría, quien en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles a partir de su recepción, aprueba el plan de auditoría. Este plazo incluye los ajustes o precisiones que sean necesarios efectuar a dicho documento, para cuyo fin debe estar en permanente y directa coordinación con la comisión auditora. (Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoria de cumplimiento derivada del control concurrente, 2018, p.7)

2.2.2.6. Ejecución

La etapa de ejecución de auditoría se inicia después de que el plan de auditoría es admitido, y comprende la acreditación e instalación de la comisión auditora, el desarrollo de los procedimientos de auditoría, la determinación de observaciones y el registro del cierre de la etapa de ejecución de la auditoría. (Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoria de cumplimiento derivada del control concurrente, 2018, p.7)

2.2.2.6.1. Desarrollo de los procedimientos de auditoría

Consiste en desarrollar los procedimientos del programa de auditoría y evidenciar los mismos, a través de la aplicación de una o más técnicas de auditoría, con el propósito

de obtener y valorar la evidencia de auditoría suficiente (cantidad) y adecuada (calidad) que permita respaldar las conclusiones del auditor respecto a la materia a examinar. El proceso de recopilación de evidencia es sistémico e iterativo.

La evidencia recopilada es evaluada por el auditor empleando su juicio y escepticismo profesional, que le permita determinar si dispone de evidencias de auditoría suficientes y adecuadas para formular conclusiones o la posibilidad de llevar a cabo procedimientos adicionales.

El desarrollo de los procedimientos de auditoría y sus conclusiones son registrados en la cédula de desarrollo de procedimientos de auditoría, respaldado con evidencias suficientes y apropiadas.

El jefe y el supervisor de la comisión auditora, revisan y suscriben la cédula de desarrollo de procedimientos de auditoría, cuando hayan verificado lo siguiente:
Que no surjan preguntas o comentarios que requieran respuesta o trabajo adicional
Que existe conformidad con el desarrollo técnico y conclusiones del procedimiento
Que se encuentren correctamente codificadas y referenciadas con la evidencia correspondiente. (Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoría de cumplimiento derivada del control concurrente, 2018, p.7)

2.2.2.6.2. Registro de cierre de la ejecución

Terminada la etapa de ejecución, la comisión auditora registra en los aplicativos informáticos que conciernan, la fecha de su conclusión y los comentarios, precisando que mediante documento dirigido al funcionario responsable de la custodia de la documentación proporcionada por la entidad, se realizó el retorno de toda la documentación original; asimismo, se consigna, en el caso de existir, las restricciones en la entrega de información que dan mérito a las infracciones previstas en la Ley N° 27785 y a la intervención del Ministerio Público, cuando corresponda. El registro de la información es realizado por el supervisor y el jefe de la comisión auditora. (Resolución de Contraloría N°473-2014-CG Auditoría de cumplimiento, 2014, p.10)

2.2.2.7. Informe

Culminada la etapa de ejecución de la auditoría, la comisión auditora elabora un informe escrito en el que revela las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Debe redactarse en tono constructivo, lenguaje sencillo y entendible, que permita su comprensión de manera general sobre los temas comprendidos en el mismo, incluyendo, de ser pertinente, gráficos, fotos o cuadros que apoyen la exposición.

El informe que redacta la comisión auditora debe guardar relación con los objetivos de la auditoría de cumplimiento, las recomendaciones que se plantean deben certificar la debida diligencia en su implementación por parte de la entidad, así como por los órganos competentes. El informe de auditoría debe ser:

Ordenado: La redacción del informe se presenta en forma secuencial.

Sistemático: Los componentes de su estructura se encuentran relacionados entre sí y contribuyen a un mismo objetivo.

Lógico: Las conclusiones a las que se arriba se desprenden de los hechos expuestos.

Conciso: El informe debe ser concreto, con el apropiado uso de términos, evitando adjetivos no precisos que pueden llevar a interpretaciones erradas o detalles en su redacción que pueden confundir su lectura e incluso minimizar su objetivo principal; sin embargo, esto no implica exceptuar asuntos importantes o detalles específicos cuando a juicio del auditor sea necesario exponer.

Exacto: Las observaciones que se exponen se respaldan estrictamente en la evidencia que se presenta, para certificar que la información sea confiable a fin de evitar errores en la presentación de los hechos o en su significado, que puedan restar credibilidad y generar cuestionamiento a la validez fundamental del informe.

Objetivo: El informe es el resultado de una evaluación imparcial respaldada en evidencia suficiente y apropiada, que permita su correcto entendimiento.

Oportuno: Implica elaborar el informe en el tiempo debido a fin que resulte adecuado para la entidad y las instancias competentes (Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoría de cumplimiento derivada del control concurrente, 2018, p.10)

2.2.3. Eficiencia de la Gestión Municipal

La Gestión Municipal, implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los Instrumentos de

Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras. (Balmaceda y Vejarano, 2013, p.11)

Es un sistema permanente que ordena las estructuras y funciones para conseguir que la administración sea eficiente, que permita lograr que los servicios sean óptimos (Herrero, 2003, p.19).

El municipio es una entidad con una organización política y administrativa de su localidad, que permite ser la más cercana a la población, al priorizarse como necesidad la modernización del Estado, las municipalidades no se encuentran ajenas a estos cambios, lográndose un perfeccionamiento en la gestión en lo económico, político y social, dando relevancia al espacio democrático, tomando decisiones basadas en un cuidadoso análisis de consecuencias positivas y negativas, cediendo a las soluciones burocráticas y atendiendo a las demandas de la población, fomentando la participación ciudadana, además de velar por los intereses de los ciudadanos en todas las entidades públicas del gobierno (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM., 2013, p.12)

Existen gobiernos locales que en forma general tienen una eficiente administración de la gestión municipal, sin embargo, no son la totalidad de las municipalidades del Perú, es por ese motivo que a continuación detallamos las principales características de una gestión municipal deficiente que perjudica a la recaudación.

- Desactualización de los documentos de Gestión
- Escasa experiencia municipal
- Carencia de personal calificado
- Registros contables desactualizados
- Deficiente captación de ingresos propios
- Desconocimiento de la legislación municipal vigente

Establece ordenamiento y diferenciación organización para el cumplimiento de las funciones establecidas dentro de la municipalidad, así como también la asignación y ejecución a los órganos correspondientes a desarrollar estas funciones.

Al establecer las funciones y asignaciones del personal permite que los gerentes o jefes de cada área el control, coordinación y supervisión de cada una de las funciones establecidas.

Permite controlar y relacionar aspectos importantes dentro de la municipalidad como son: el tiempo, esfuerzo y recursos empleados para el desarrollo de las actividades, proporciona información a las autoridades mediante instrumentos y técnicas para la toma de decisiones y facilita la administración y utilización de los recursos necesarios como el personal, economía, tiempo, materiales, entre otros (Herrero, 2003, p.22).

2.2.3.1. Principios de Organización Municipal

Entre los principales y básicos principios para que una municipalidad tenga el mejor funcionamiento podemos considerar:

2.2.3.1.1. Principio del Ámbito de Control

Se refiere a los funcionarios asignados con los que el director municipal pueda formular decisiones importantes, en este caso la utilización de *El Manual Normativo de Clasificación de Cargos* es de gran importancia ya que regula la selección de personal.

2.2.3.2. Ratios de Gestión

2.2.3.2.1. Consumo de Recursos

El ratio de consumo de recurso es uno de los ratios más utilizados puesto que si disminuimos los recursos maximizamos la productividad, dentro de este ratio se puede calcular diferentes aspectos como: costos utilizados en cualquier operación de trabajo repetitiva, tiempos utilizados en cualquier operación de trabajo repetitiva, horas hombre utilizadas en cualquier operación de trabajo repetitiva, número de personas, horas extras, tiempos de implantación, duración de un ciclo, plazos de tiempo, materia prima, materiales usados, desgaste de máquinas, uso de máquinas y herramientas, etc.

Para lograr medir los recursos más importantes que se consumen están dados en la formula $6M + T$, siendo M las iniciales de los recursos y T el tiempo (Salgueiro, 2001, p.23)

2.2.3.2.2. Presupuestos

Los presupuestos son un indicador ya que es comparable los resultados reales con los presupuestados y medir la desviación, entre los indicadores más frecuentes están los porcentajes de cumplimiento real, el porcentaje de desviación, numero de errores, numero de desperdicios, número de quejas o felicitaciones, numero de retrasos o adelantos, porcentaje de servicios deficientes, especificaciones cumplidas, procedimientos cumplidos, número de reclamaciones, etc.

La mayoría de estos cálculos son aspectos negativos ya que la debemos saber qué aspectos se debe mejorar, este indicador debe ser informado de la manera correcta a los trabajadores ya que podría interpretarse como antecedente de castigo lo cual no es el caso, es transcendental visualizar la situación de los colaboradores para evitar conflictos y llegar a solucionar las deficiencias. (Salgueiro, 2001, p.23)

2.2.3.3. Eficiencia

Es la adecuada utilización de los recursos (medios de producción) disponibles, puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados. La organización racional de trabajo busca la mejor manera, es decir, las metodologías de trabajo para establecer los estándares de desempeño en las tareas, una vez establecidos, la eficiencia del operario pasa a ser la relación entre el desempeño real y el desempeño establecido previamente como eficiencia igual a 100% (tiempo estándar), de allí se deriva la expresión porcentaje de eficiencia, que representa el resultado de aquella ecuación. La eficiencia se sitúa hacia la mejor manera de ejecutar o realizar las cosas utilizando los recursos (personas, máquinas, materias primas, etc.) de modo más racional posible.

La eficiencia se preocupa por los medios y los métodos más indicados durante la planeación para certificar la optimización de los recursos utilizables. La "eficiencia es la relación entre lo que se consigue y lo que puede conseguirse", la consecuencia directa de la eficiencia es la productividad, que puede definirse como la producción

de una unidad de producto por unidad de tiempo; en otros términos, es el resultado de la producción de alguien en determinado periodo, cuanto mayor sea la eficiencia, mayor será la productividad. (Chiavenato, 2004, p 34)

La identificación de áreas a evaluar de un sistema debe estar incluidos en una evaluación ya que es la manera como se puede medir como se está manejando, este proceso se debe realizar con el mayor apoyo de las autoridades de principio a fin para poder obtener herramientas para su ejecución.

La selección de un agente para facilitar el proceso de un equipo es importante ya que se está evaluando elementos que conforman un grupo de trabajo que debe desenvolverse adecuadamente en la organización, por lo tanto, es necesario que exista una persona ajena que pueda supervisar la evaluación.

La recolección de información primaria y secundaria debe ser de carácter oficial y documentadas ya que el manejo de estos instrumentos es valioso ya que se puede encontrar información relevante.

Ámbitos de Amenazas: deshabilitan el ambiente y afectan la estabilidad por ende entorpecen alcanzar los objetivos.

Ámbito Programa de manejo: Evaluación a los elementos considerados esenciales para la ejecución de programas y cumplir sus objetivos.

Ámbito Características Biográficas: El tamaño de un grupo de trabajo puede facilitar la conservación d ellos recursos, pero puede dificultar para labores de protección. (Izurieta, 1997, p. 31)

2.2.3.3.1. Indicadores de Eficiencia

Los indicadores de eficiencia permiten identificar cualitativa o cuantitativamente el grado de eficiencia o ineficiencia conforme al proceso o área en el que se está aplicando el indicador, es por eso que deben cumplir con requisitos de valuación para que estos puedan ser confiables y reales, dentro de estas exigencias están los siguientes:

- El indicador tiene claramente un producto relevante o estratégico con el cual se relaciona y un objetivo asociado

- El indicador tiene visiblemente una meta o referente para ser medido su resultado.
- El resultado del indicador manifiesta de forma precisa y clara el grado de cumplimiento de la meta o el resultado es ambiguo.
- El indicador muestra de forma clara el resultado para poder ser examinado por el responsable
- Se ha definido la frecuencia de cálculo del indicador
- La unidad de medición es apropiada para la meta que se espera medir.
- En la realización del indicador han participado el jefe del área o Centro de Responsabilidad.
- Los indicadores han sido admitidos por la Unidad de Control de Gestión y por la Dirección para comunicar el desempeño del área o Centro de Responsabilidad.

Conforme con los criterios señalados, los indicadores de gestión deben satisfacer tres requisitos primordiales que informen sobre el desempeño logrado, grado de cumplimiento de los objetivos; permitan calcular la evolución de los objetivos o su situación en un momento en el tiempo y entreguen la investigación pertinente ya adecuada a los diferentes usuarios de la información. (Bitoraje, E. 2011, p.37)

$$A = L/M$$

Donde:

A es eficiencia

L es la producción generada

M es la producción programada.

Cuando: $A = 1$, la cantidad de productos programados es igual a la producida (producción eficiente). $A > 1$, el proyecto es más eficiente que lo programado. $A < 1$, el proyecto es menos eficiente que lo programado.

La desventaja de este indicador es que no asume que los resultados de A pueden deberse a una inadecuada estimación de las metas.

Por su parte, los indicadores de eficiencia, de acuerdo a Guinart determinan que una actuación es eficiente cuando “con unos recursos determinados obtiene el máximo resultado posible, o cuando con unos recursos mínimos conserva la calidad y cantidad adecuadas de un determinado servicio”. Además, dicho autor considera que el uso de estos indicadores fomenta el estudio del rendimiento o desempeño del servicio prestado, del bien adquirido o vendido, con relación a su coste y orienta la gestión para mejorar los resultados.

De acuerdo con Cohen y Martínez la relación entre los costos programados (C_p), costos reales (C_r) y el volumen de producción, se expresa operacionalmente de la siguiente forma:

$$B = A * \frac{C_p}{C_r}$$

Cuando $B = 1$, la producción es eficiente (costos reales iguales a los programados).

$B > 1$, el proyecto es más eficiente que lo programado.

$B < 1$, el proyecto es menos eficiente que lo programado.

Dicho indicador, no toma en consideración que los resultados de B pueden deberse a una inadecuada estimación de las metas, además de estos indicadores se reconoce la utilidad de los indicadores de cobertura y focalización.

La cobertura es la proporción de la población objetivo que es atendida por el programa o proyecto y se expresa de la siguiente forma (Cohen y Martínez):

$$C = \frac{B_t}{POT} * 100\%$$

Donde B_t es la cantidad de personas atendidas

POT es el tamaño de la población objetivo total.

De acuerdo con Cohen y Martínez se debe diferenciar entre la Cobertura Bruta (C_b) y la Cobertura Neta (C_n), la primera considera a todos los beneficiarios, pero la segunda considera sólo los beneficiarios de la población objetivo, por tanto, es más confiable.

En lo que respecta al indicador de focalización, este sirve para enunciar solamente a la población beneficiaria que forma parte de la población objetivo, se refiere al nivel de exactitud con que las prestaciones y servicios están llegando a ésta, para evitar las llamadas filtraciones en la demanda:

$$F = \frac{POB}{BT} * 100\%$$

Donde POB es la población objetivo beneficiaria

BT es la población beneficiaria total.

Si $F = 0$ significa que ningún beneficiario es de la población objetivo (total error de inclusión).

En $F = 100$ todos los beneficiarios forman parte de la población objetivo (total acierto de inclusión).

El proceso de evaluación se basa en el estudio de los indicadores y cuantificar el nivel de logro de los objetivos trazados durante la formulación para precisar las razones por las cuales los objetivos no lograron cumplirse, de modo que el estudio de los resultados de cada indicador de los servicios, programas y proyectos de las instituciones gubernamentales permitirá entre otras cosas, confrontar lo realizado con respecto a lo programado, para cuantificar la diferencia y analizar las posibles causas, las cuales pueden ser por problemas en el diseño en la operación o formulación de los objetivos y productos/metás. (Bitoraje, E. 2011, p.38)

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Estrategias de Recaudación

La estrategia es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo

derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica. (Halten, 1987, p.78)

2.3.2. Auditoría de Cumplimiento

“La auditoría de cumplimiento busca el cumplimiento de un grupo de reglas establecidas previamente y que no pueden ser cuestionadas” (Arter, 2003, p.7).

La auditoría de cumplimiento es un tipo de servicio de control realizado por las unidades orgánicas de la Contraloría y los Órgano de Control Institucional (OCI), de acuerdo con su competencia funcional, en el marco de la normativa y principios del control gubernamental, establecidos en la Ley; así como las normas, métodos y procedimientos técnicos establecidos por la Contraloría.

2.3.3. Eficiencia de la Gestión Municipal

La Gestión Municipal, implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los Instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras. (Balmaceda y Vejarano, 2013, p.11)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: La presente investigación es de enfoque mixto ya que se utiliza la recolección y análisis de datos para formular nuevas preguntas y también se utiliza la valoración de la gestión pública para construir la respuesta al problema de investigación, reúne las características de utilización de estadísticas analizando la realidad generando resultados y la extracción de datos para realizar planeamientos enfocándose en una problemática.

El método mixto es un proceso sistemático y crítico de investigación e implican la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta.

Tipo: La presente investigación es de tipo aplicada por que está orientada a resolver problemas en un contexto determinado como lo es el área de rentas y recaudación y a controlar situaciones prácticas proporcionando una solución a determinados problemas, enfocándose en la consolidación del conocimiento para su aplicación. Este tipo de investigación se utiliza los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en los que participen en los procesos, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que adquieren otros.

Niveles: La presente investigación es de nivel descriptiva explicativa, por que estudia y da respuesta a la aplicación de la auditoría de cumplimiento para optimizar la eficiencia en la gestión, describiendo los datos y características de la población, buscando explicar las causas que originaron la situación analizada estableciendo conclusiones y explicaciones.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental, longitudinal de tendencia ya que se trata de un análisis de cambios a través del tiempo en determinadas variables como lo son población, morosidad, cumplimiento, control de procesos, eficiencia y analiza su incidencia e interrelación sin controlarlas para posteriormente analizarlos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población de la presente investigación estuvo conformada por la Municipalidad de Luya - Lamud.

Muestra: La muestra de la presente investigación estuvo conformada por el área de rentas y recaudación.

Muestreo: El muestreo de la presente investigación es no probabilístico discrecional ya que se seleccionarán a juicio dentro de la población entrevistados concretos que cumplan con las características para responder y así poder analizar los resultados.

3.4. Criterios de selección

En el proceso de selección se convocó a los trabajadores del área de recaudación y rentas de la Municipalidad Provincial de Luya - Lámud, se seleccionó diseñar estrategias para mejorar la gestión del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Luya-Lamud por que se identificó la problemática que afecta al desarrollo de la provincia, la municipalidad cuenta con capacidad de ejecutar las estrategias diseñadas y así poder aumentar su recaudación, esto beneficiaría a la población teniendo la información adecuada para una concepción del impuesto más objetiva y una valiosa cultura tributaria, además que a pesar que la recaudación es un problema latente en las municipalidades ésta no ha disminuido, el impuesto predial es el impuesto más reconocido por los contribuyentes y el de mayor relevancia en la sostenibilidad de las provincias, es por eso que el diseñar estrategias adecuadas en base a una auditoria de cumplimiento para cada problema identificado es fundamental y con la correcta implementación de estas estrategias será un antecedente de buenos resultados para las diferentes municipalidades que su desarrollo se ha visto estancado por la falta de cultura tributaria y los bajos índices de recaudación.

3.5. Operacionalización de variable

Tabla 2: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN	Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica. (Halten, 1987, p.78)	Comprende los siguientes procesos: Estrategias e Impuesto Predial	Estrategias	Recaudación
			Impuesto Predial	Base Imponible
				Determinación
				Cancelación
				Inafectos
				Deducción
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	La auditoría de cumplimiento es un tipo de servicio de control realizado por las unidades orgánicas de la Contraloría y el Órgano de Control Institucional (OCI), de acuerdo al marco normativo y principios del control gubernamental. (Arter, 2003, p.8)	Comprende los siguientes procesos: Objeto, alcance y fases	Objeto	Impuesto Predial
			Alcance	Periodo 2019
			Fases	Planeación
				Ejecución
				Informe
			Procedimientos	Aplicación del instrumento del cuestionario y la entrevista
			Técnicas	Flujo gramas
EFICIENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL	La Gestión Municipal, implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población. (Balmaceda y Vejarano, 2013, p.11)	Comprende los siguientes procesos: Principios, ratios de gestión y eficiencia	Principios	Ámbito de Control
			Ratios de Gestión	Consumo de Recursos
				Presupuestos
Eficiencia	Indicadores			

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación se desarrollará las siguientes técnicas:

Observación directa para recolectar e identificar los datos de la recaudación, saldos por cobrar y población de la provincia de Luya

Cuestionario y entrevista a la muestra seleccionada, el instrumento contara con dos partes fundamentales que serán: Recaudación y eficiencia municipal lo que permite que el análisis sea más exhaustivo, el periodo de aplicación será dentro de un ejercicio económico para evaluar la situación y condiciones que se encuentran, además de un plan de auditoria en base a la recaudación del Impuesto Predial.

3.7. Procedimientos

El procedimiento de recolección de datos se llevará a cabo a través de fichas bibliográficas, permitiendo procesar información de la normativa vigente, cuestionario y entrevista establecida previamente a la muestra seleccionada que serán los trabajadores en el área de recaudación de la Municipalidad, se utilizara la escala con un enfoque con predominio sociológico Likert que es un procedimiento de escalamiento en el cual es un conjunto de categorías.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Empleamos el Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA) que emplea la Municipalidad, así mismo se analizó la situación del área de recaudación mediante una entrevista realizada al jefe del área obteniendo datos exactos para el análisis y con el programa Word Office clasificaremos y ordenaremos la información.

Se solicito los índices de recaudación y cuentas por cobrar desde el año 2014 hasta el 2019 del impuesto predial, así como también de la población total de la provincia de Luya y analizar la tendencia, a través de la entrevista saber las causas y dificultades que ha ocasionado la morosidad y los factores que lo producen.

Se plantearán estrategias de control a través de formatos diseñados de acuerdo a las deficiencias encontradas que ayudarán a reducir la morosidad y a incrementar la recaudación.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 3: *Matriz de consistencia*

TÍTULO	PROBLEMA	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO METODOLÓGICO
Diseño de estrategias en base a la auditoria de cumplimiento en el área de recaudación para mejorar la eficiencia de la gestión del Impuesto Predial en la municipalidad de Luya – Lamud	¿El diseño de estrategias en base a la auditoria de cumplimiento en el área de recaudación mejorara la eficiencia en la gestión?	El impuesto predial es uno de los impuestos más importantes del gobierno local y en el recaer el mayor porcentaje del presupuesto local, lo cual asegura el desarrollo de la sociedad, es por eso que la auditoria de cumplimiento en el área de recaudación es vital para garantizar el desarrollo, por ende, el presente trabajo de investigación presenta estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión a través de la recaudación del impuesto predial.	Estrategias de Recaudación Estrategias Impuesto Predial Auditoria de Cumplimiento Objetivos Alcance Eficiencia de la Gestión Municipal Principios Ratios de Gestión Eficiencia	Objetivo General Diseñar de estrategias en base a la auditoria de cumplimiento para mejorar la eficiencia de la gestión municipal	Si, se diseñan las estrategias adecuadas en base a la auditoria de cumplimiento en el área de recaudación entonces mejorara la eficiencia en la gestión en la Municipalidad de Luya – Lamud	Tipo de investigación Aplicada – Descriptivo Diseño de investigación No experimental Técnicas de investigación Entrevista Instrumentos de investigación Cuestionario
				Objetivos Específicos Describir del proceso de recaudación del impuesto predial. Aplicar una auditoria de cumplimiento sobre la información del Impuesto Predial Determinar del nivel de la eficiencia de la gestión municipal respecto de la recaudación del Impuesto Predial. Diseñar de estrategias adecuadas para mejorar la eficiencia de la gestión pública a través de la recaudación.		

Fuente: *Propia*

3.10. Consideraciones Éticas:

El presente trabajo de investigación se desarrolló con las normas de ética y moral, protegiendo su identidad y demás datos que perjudiquen su integridad y reputación de los participantes que colaboraron con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos, se requirió la autorización del Sr Alcalde Diogenes Humberto Zavaleta Tenorio, mediante una carta de presentación y solicitud para la recolección de información del área de rentas, se manejó con responsabilidad y veracidad la cual está plasmada en la presente investigación y así poder analizar las deficiencias y poder diseñar estrategias para maximizar el control y así elevar los índices de recaudación.

El Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA) con el que la municipalidad se rige describe los procedimientos adecuados y los diferentes requisitos en cada fase del proceso lo que nos aportara la información necesaria para la identificación de incumplimiento, deficiencias e inconsistencias que presenta el proceso de recaudación, es por eso que se realizó en el siguiente esquema.

Tabla 4: *Actividades del Texto Único de Procesos Administrativos*

INSCRIPCIÓN DE PREDIO Y/O TRANSFERENCIAS	DEDUCCIÓN DEL IMPUESTO	INAFECCIÓN DEL IMPUESTO	RECTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN JURADA	COMPENSACIÓN O DEVOLUCIÓN POR EXCESO O COBRO INDEVIDO	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO
1. Solicitud del propietario a Alcaldía 2. Persona Natural: DNI Copia. 3. Persona Jurídica: RUC-Poder Vigente (copia) 4. informe de ubicación, límites y linderos del predio. Escritura Pública, contrato de compra – Venta expedido por la MPU o contrato de c/v notarial con tracto sucesorio 5. Transferencia por: *Compra-Venta *Herencia *Donación *División y Participación *Permuta 6. Pago de Impuestos de Alcabala según corresponda. 7. Estar al día en el pago de Autoavalúo 8. Derecho de Trámite	1. Solicitud del pensionista a Alcaldía para acogerse al beneficio. 2. Presentar DNI Copia Declaración jurada precisando ser propietario de un solo inmueble o parcialmente dedicado a actividad económica autorizado por la MPL-L 4. Estar al día con el pago de autoavaluo 5. Presentar copia de boletas de pago de pensionista 6. Resolución de pensionistas emitido por el órgano que corresponda. 7. Derecho de Trámite	1. Solicitud de representante legal al titular de la entidad a Alcaldía con documento de acreditación 2. Documento o Resolución de propiedad del inmueble. 3. Gobierno Regional o Locales -Resolución u otro dispositivo equivalente 4. Gobiernos extranjeros u Org. Internacionales: -Constancia del Ministerio de RR. EE. De uso Exclusivo como sede. 5. Bomberos, Beneficencia, Universidades, Colegios y Otros. 6. Otras entidades autorizadas por la autoridad competente, de realización de actividades propiedades	1. Solicitud del interesado dirigido a Alcaldía 2. Persona Natural: DNI copia 3. Persona Jurídica: RUC con poder vigente 4. Estar al día con el pago de autoavalúo 5. Derecho de Trámite	1. Solicitud del interesado a Alcaldía sustentando su petición. 2. Persona Natural: DNI copia 3. Persona Jurídica: RUC y poder vigente del representante legal 4. Derecho de Trámite	1. Pago de Impuesto según Arancel 2. Derecho de trámite

Fuente: *Propia*

La Municipalidad de Luya – Lamud no cuenta con un flujograma establecido de acuerdo a la normativa vigente lo cual es fundamental en el desarrollo del proceso de recaudación, por ende, el personal encargado no reconoce los diferentes lineamientos que se debe seguir para la validación y actualización de la información y esto afecta al importe recaudado, en el organigrama propuesto de fiscalización se detalla las actividades dentro de cada área de la municipalidad para la identificación de nuevos contribuyente, así como también las

modificaciones de los predios lo cual es muy importante en la actualización del importe del impuesto a pagar, una de las falencias recae en el registro que hasta el 2018 fue manual en el que existía una información precaria por la falta de datos para identificar al contribuyente y al predio, sin embargo en el año 2019 se implementó el Sistema de Recaudaciones de Tributos Municipales (SRTM) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que da mayor efectividad en cuanto al cálculo del impuesto predial, en el organigrama propuesto de notificación del Impuesto Predial a los contribuyentes en cada área se identifica actividades como la planificación y organización para la notificación siguiendo con la orientación, presentación y evaluación de la declaración jurada del Impuesto Predial.

El riesgo latente identificado son las actualizaciones del estado del predio y del contribuyente, dentro de esto podemos encontrar mejoras que no han sido identificadas, así como también contribuyentes que han cedido el predio, este riesgo que identificamos repercute en diferentes ámbitos de la recaudación como lo es la deuda asignada a un contribuyente que debería estar exceptuado de esa responsabilidad, también el desconocimiento de un nuevo contribuyente que no ha sido identificado como deudor y por ende esto afecta a la recaudación directamente.

Estas diferentes inconsistencias encontradas en la municipalidad constituyen parte de una serie de incumplimiento normativo, por ende, la aplicación, organización y establecimiento de diferentes actividades que tengan como objetivo la aplicación de la normativa y la organización del personal de la municipalidad minimizará al máximo estos riesgos para cumplir el objetivo de aumentar la recaudación.

4.1.2. Objetivo N°02

Aplicar una auditoría de cumplimiento sobre la información del Impuesto Predial

Al aplicar la auditoría de cumplimiento, se revisa todo el procedimiento desde la atención hasta la recaudación y el registro en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF – SP), todo ese proceso al hacer la auditoría nos manejaremos en el cumplimiento de la normativa, así como también a cuánto ascenderá la recaudación respecto al crecimiento poblacional.

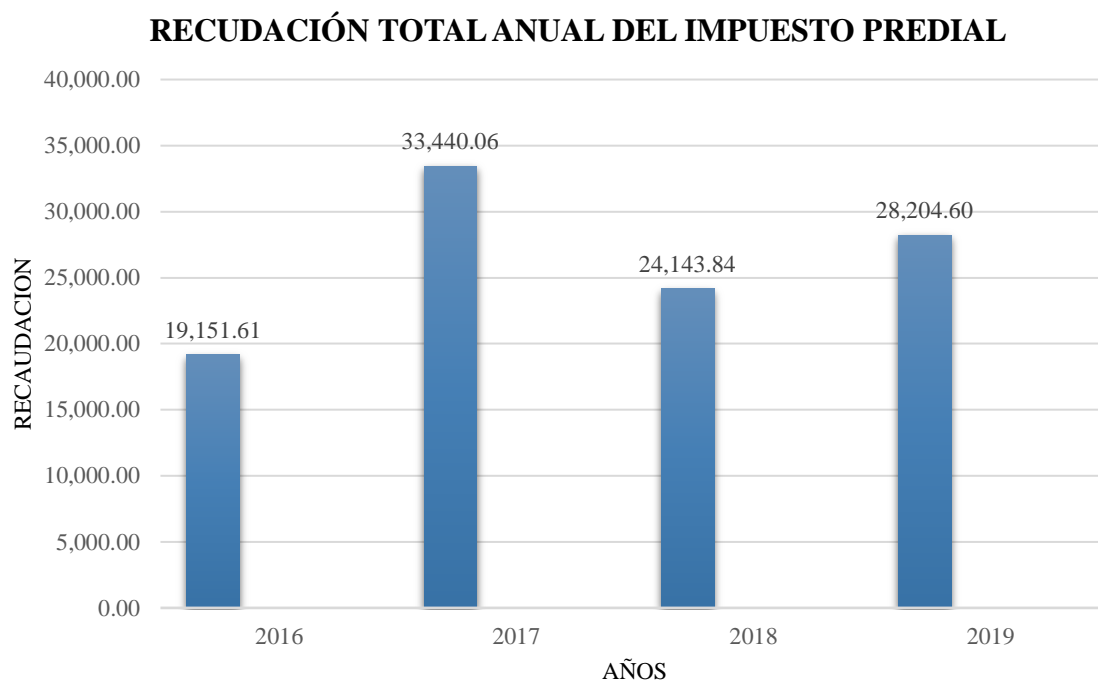


Figura 2. Recaudación anual del impuesto predial de la provincia de Luya – Lámud año 2016 - 2019

Nota. El cuadro estadístico representa la recaudación total anual del 2016 hasta el 2019 del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud obtenido a través de la recopilación de documentos.

En el periodo 2016 – 2019 la recaudación ha ido variando significativamente, en el año 2016 se obtuvo S/19,151.61 soles el cual representa el índice de recaudación más baja, sin embargo, en el año 2017 fue que alcanzó el índice más alto el cual se obtuvo S/33,440.06 soles, no obstante, el índice bajo en el 2018 teniendo como recaudación S/24,143.84, si bien en el 2019 aumentó la recaudación a S/28,204.60 aún no se ha logrado mantener el índice en picos ascendentes desde el año 2017.

SALDOS POR COBRAR DEL IMPUESTO PREDIAL

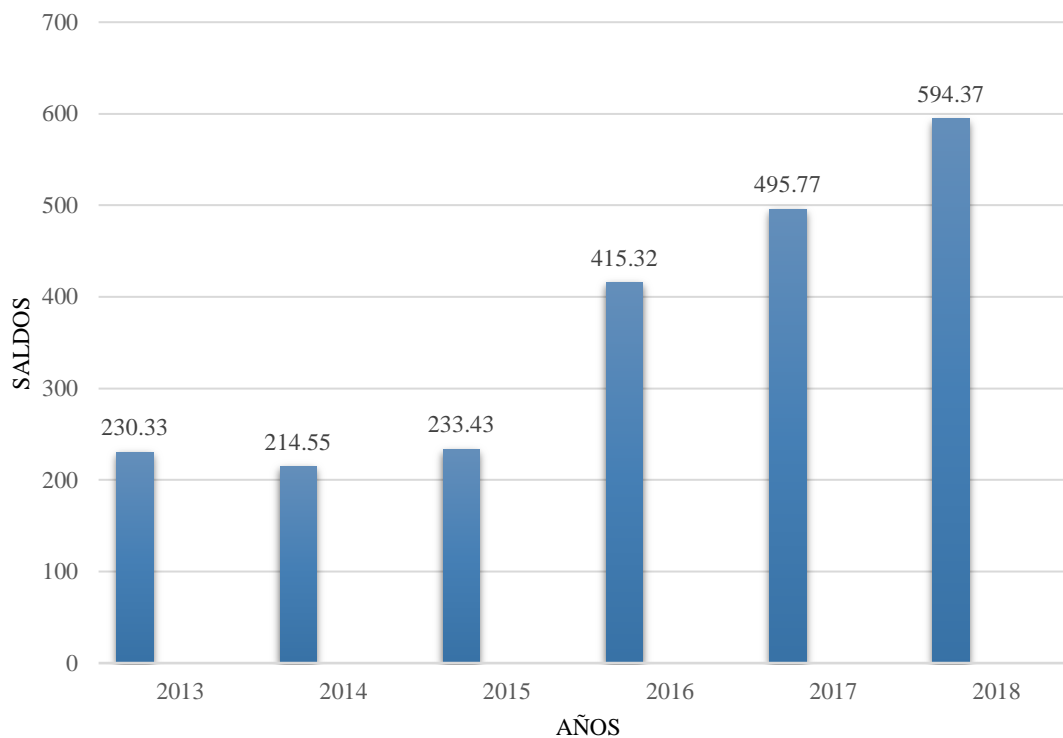


Figura3. *Saldos por cobrar anual del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Luya - Lámud*

Nota. El cuadro estadístico representa los saldos por cobrar total anual del 2013 hasta el 2019 del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud obtenido a través de la recopilación de documentos.

En el periodo 2013 – 2018 los saldos por cobrar del impuesto predial han ido incrementado en gran medida, estos índices son una clara señal de la falta de eficiencia en la recaudación y por ende en la gestión municipal, como podemos apreciar en el año 2013 de dejó de recaudar S/230.33 soles lo cual disminuyó en el año 2014 con S/214.55 soles de saldo, sin embargo en el 2015 se dejó de recaudar S/233.43 soles, lo cual aumentó en gran medida en el año 2016 dejando de saldo S/415.32 soles, este aumento de saldo siguió aumentando en el 2017 dejando de recaudar S/495.77 soles y en el año 2018 con un saldo de S/594.37 soles, desde el año 2013 el saldo por cobrar del impuesto predial ha crecido en un 38.75% hasta el 2018.

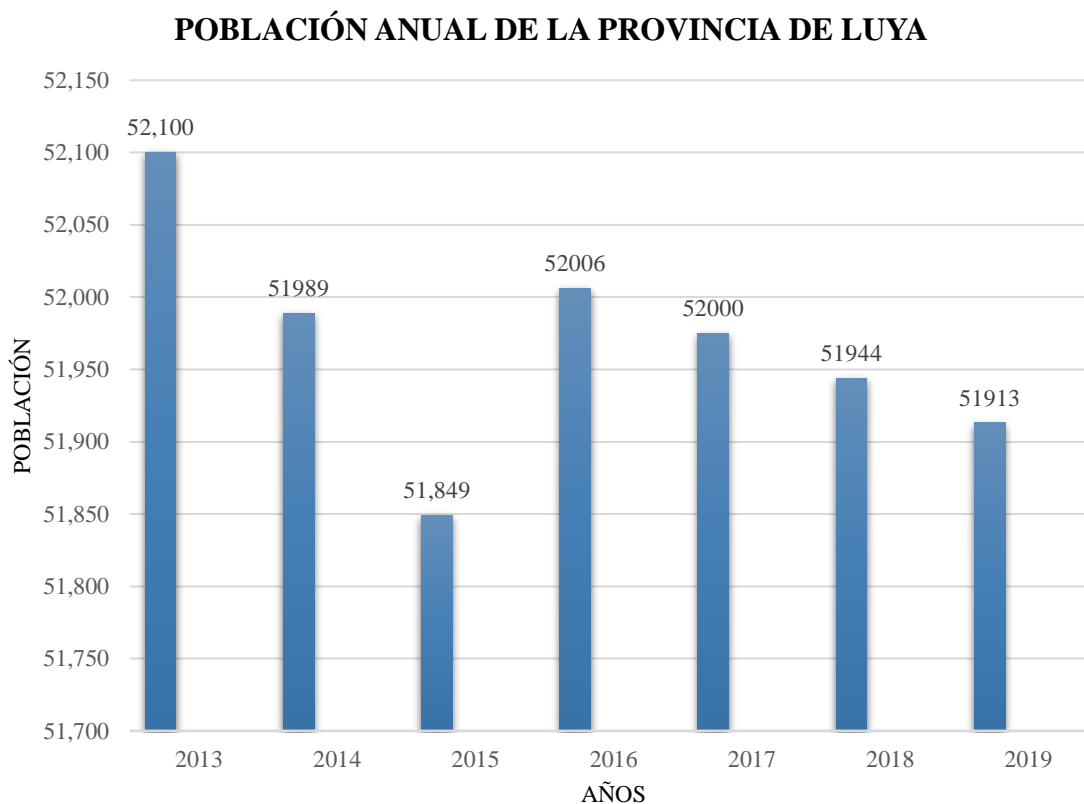


Figura 4. *Población total anual de la provincia de Luya.*

Nota. El cuadro estadístico representa la población total anual del 2013 hasta el 2019 de la provincia de Luya. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el boletín especial N° 18, que muestra las estimaciones y proyecciones de población según departamento, provincia y distrito reforzada por documentos del Ministerio de Salud (MINSAs), obtuvimos la variación de la población según censos en el cual identificamos una fluctuación respecto a los índices de población, en el 2013 se registró una población de 52,100 lo cual en el año 2014 bajo significativamente con una población de 51,989, en el 2015 alcanzo el índice as bajo con una población de 51,849, este índice se elevó en el año 2016 con una población de 52,006, sin embargo en el 2017 la población bajo a 52,000, las proyecciones para el año 2018 es de 51,944 y para el año 2019 con una población de 51,913.

ANÁLISIS DE LA RECAUDACIÓN Y SALDOS A COBRAR RESPECTO A LA POBLACIÓN

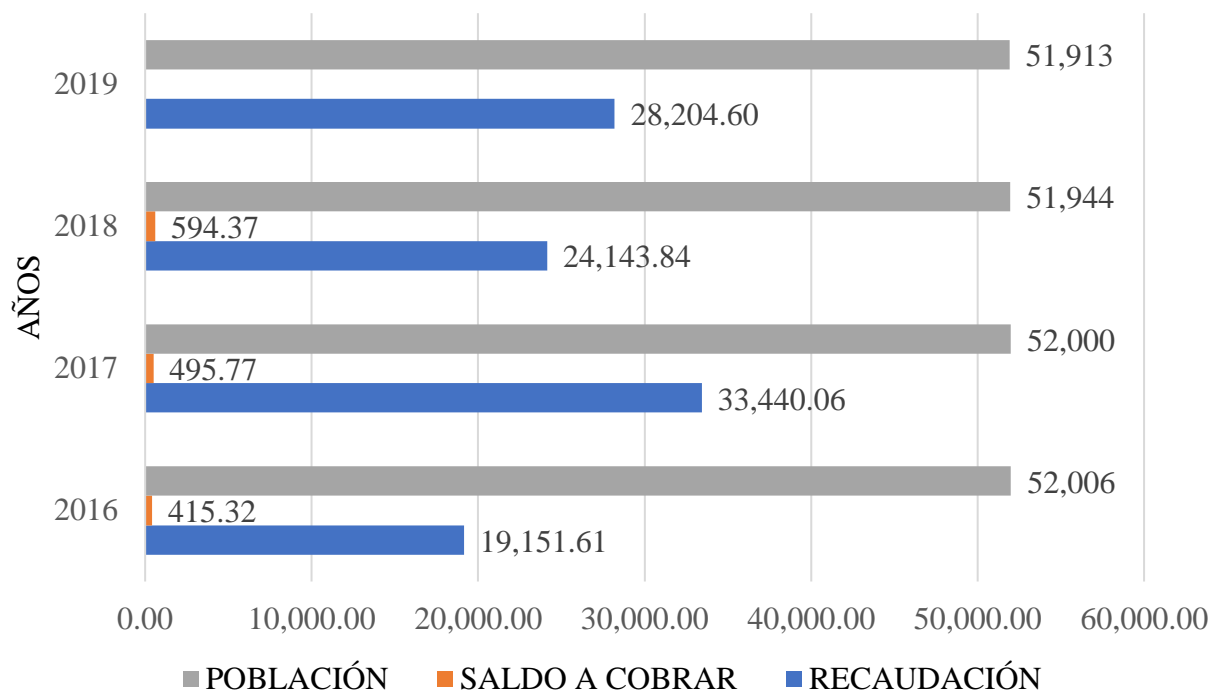


Figura 5. Contraste de la recaudación, saldos por cobrar y población anual de la provincia de Luya

Nota. El cuadro estadístico representa el contraste de los índices de recaudación, saldos por cobrar y población del 2016 hasta el 2019 de la provincia de Luya.

Según toda la información recaudada de la población, saldos a cobrar y recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Luya – Lamud, realizamos un cruce de información para evaluar la fluctuación de cada uno de los índices.

La población se ha mantenido estable o con diferencias mínimas entre los años 2016 – 2019 lo cual significa que la recaudación debe estar de acuerdo a esos índices, sin embargo la recaudación ha tenido fluctuaciones significativas siendo el 2017 el año del índice mayor en recaudación y el 2016 el año en que menos se recaudó, respecto a los saldos por cobrar son mínimos pero este puede ser resultado de la falta de información registrada en el sistema de Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), así como también los valores actualizados de los predio y del catastro el cual tienen como base el del año 2006.

Tabla 5: *Procedimientos influyentes a la recaudación del Impuesto Predial*

PROCEDIMIENTOS INFLUYENTES A LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	
Campañas de concientización e información del Impuesto Predial	Si, se realizan campañas para la información del Impuesto Predial y se sensibiliza sobre el cumplimiento del pago del impuesto a través de la cultura tributaria.
Reglamento de procedimiento del Impuesto Predial	Si, existe el Texto Único de Procesos Administrativos en el que debe basarse el proceso de recaudación, así como también los requisitos solicitados en cada etapa del proceso.
Aplicación del Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA)	El Texto Único de Procesos Administrativos constituye uno de los documentos más importantes de la municipalidad porque en este se basa todo el proceso, así como también los requisitos que cada uno requiere para sustentar los datos de los contribuyentes y los predios, sin embargo, no se aplica en el proceso de recaudación omitiéndose alguno de los procesos necesarios, lo cual representa un riesgo evidente en el área de rentas.
Los procedimientos son conocidos por el personal de rentas	El personal reconoce un proceso el cual no está evidenciado en un organigrama establecido por ende tiene muchas diferencias con lo establecido en la normativa representando un riesgo de incumplimiento de algunas de las fases del proceso de recaudación.
Cumplimiento con el plan de trabajo y con cada uno de sus objetivos	Existe un plan de trabajo que se realizó en el año 2019 que establece prioridades de acuerdo a la realidad y necesidad de la población, así como también trazar metas y objetivos para el incremento de ingresos municipales, tiene como objetivo el fortalecimiento de la administración y gestión del Impuesto Predial implementando padrones de registros determinando las deudas de los contribuyentes fiscalizándolos aplicando la cobranza coactiva.
Eficiencia de la gestión en base a la recaudación	Los resultados de análisis de las estadísticas contrastadas con la población de los años 2016 – 2019 reflejaron las inconsistencias detectadas en el proceso de recaudación, así como también las fluctuaciones de los niveles de recaudación lo que demuestra la ineficiencia en las fases del proceso de recaudación respecto a los requisitos de cada proceso.
Estrategias para la recaudación	La estrategia ya implementada consiste en formar un equipo técnico para informar y concientizar a toda la población sobre las preguntas frecuentes del Impuesto Predial para tener mayor conocimiento.
Actualización del padrón y catastro	El padrón se actualiza periódicamente, a diferencia del catastro que se basan en el catastro del 2006 que levanto COFOPRI ya que la municipalidad no realizó el levantamiento catastral, además se implementó el Sistema de Recaudación de Tributos Municipales del MEF el cual ha facilitado el registro de los datos de los contribuyentes y de los predios, así como también agiliza la atención a los contribuyentes.

Fuente: *Propia*

4.1.3. Objetivo N° 03

Determinar del nivel de la eficiencia de la gestión municipal respecto de la recaudación del Impuesto Predial

En la municipalidad provincial de Luya – Lamud entre los años 2016 – 2019 según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) la población ha tenido diferencias significativas sin embargo en el año 2019 ha disminuido 0.06% respecto al año anterior lo que no representa una diferencia significativa, respecto a la recaudación del Impuesto Predial en el 2019 aumento en un 16.82%, sin embargo, en el año 2018 el saldo por cobrar aumento 19.89% respecto al año anterior.

Uno de los factores que limita la gestión es la planeación organizada de la recaudación y el cumplimiento de este a través del personal adecuado para su cumplimiento, así como también el desconocimiento de la población en el impuesto predial y la falta de cultura tributaria y por ende el incumplimiento del pago a tiempo de los impuestos.

PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO

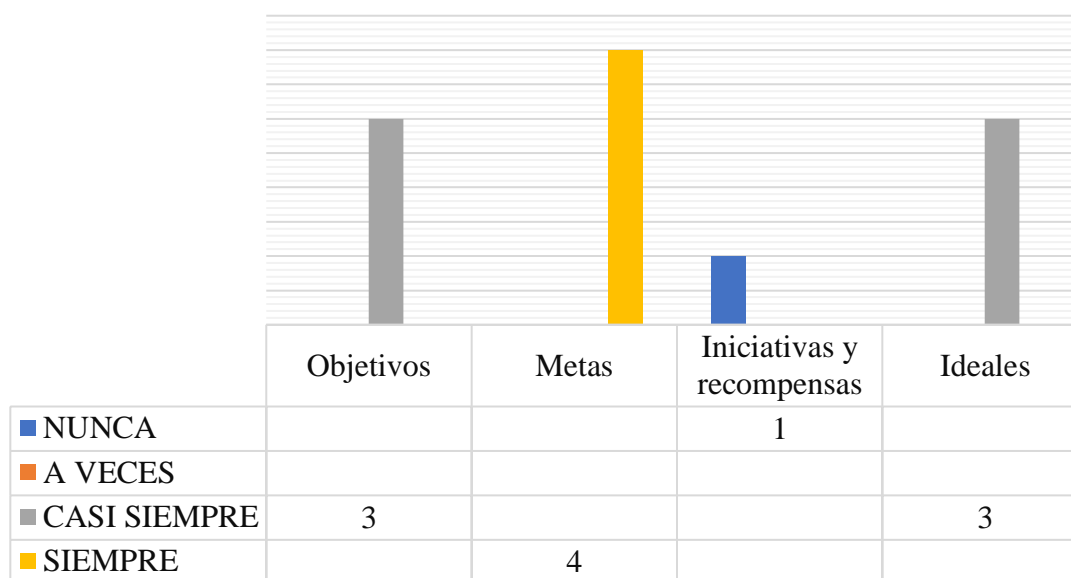


Figura 6. *Planeación y cumplimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Luya - Lámud*

Nota. El cuadro estadístico representa los objetivos, metas, iniciativas y recompensas e ideales de la labor de personal del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud, la información fue obtenida a través del cuestionario aplicado en el 2019

La municipalidad cuenta con un plan de trabajo en el cual se basan para todas las actividades, el cumplimiento de los objetivos y metas es muy importante porque en el cumplimiento se refleja el resultado y por ende la eficiencia, así como también la iniciativa a recompensas a

los trabajadores lo cual la municipalidad no lo considera, sin embargo, el personal si persigue ideales en conjunto para desarrollar un trabajo completo y así poder elevar los índices de recaudación del impuesto predial.

LABOR DEL PERSONAL

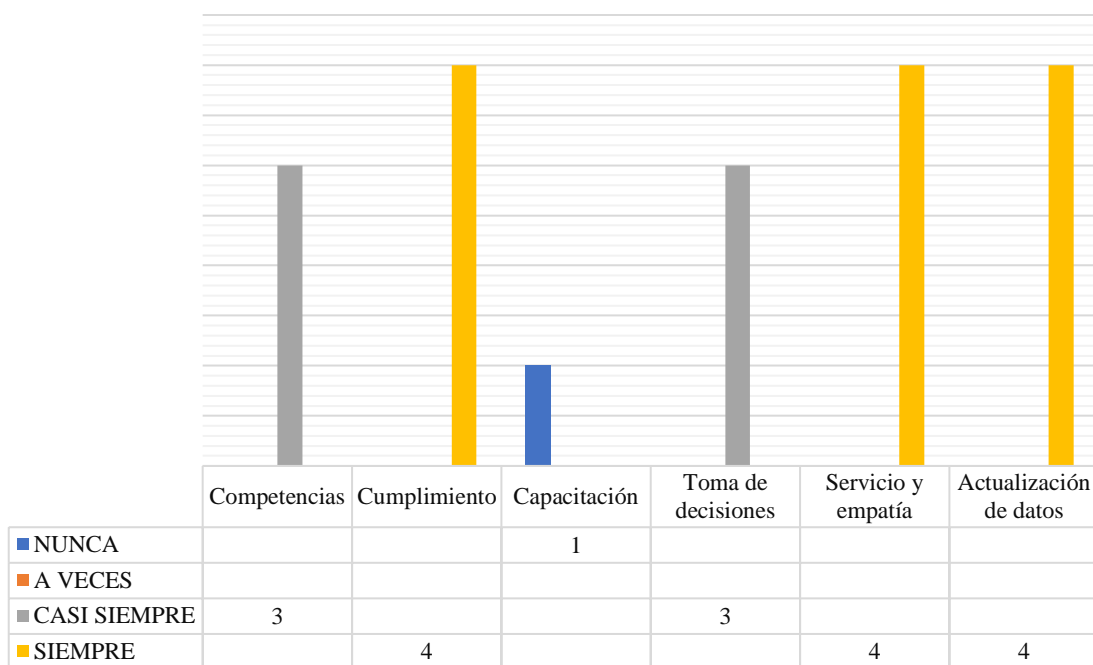


Figura 7. Labor del personal de la Municipalidad Provincial de Luya - Lámud

Nota. El cuadro estadístico representa las competencias, cumplimiento, capacitación, toma de decisiones, servicio y empatía y actualización de datos del personal del área de rentas de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud, la información fue obtenida a través del cuestionario aplicado en el 2019

El personal son los principales responsables del cumplimiento de las metas, es por eso que la selección del personal adecuado con competencias hace que cumplan oportunamente las actividades asignadas según el plan de trabajo, también es importante la actualización de conocimientos e información a través de capacitaciones lo cual la municipalidad no lo considera relevante, sin embargo, en la toma de decisiones el personal de rentas tiene mucha responsabilidad el cual es fundamental en el cumplimiento de todo el proceso de recaudación y cumplimiento de metas y objetivos, así como también es importante el servicio brindado a los contribuyentes al pagar sus impuestos el cual debe ser empático y simplificado, respecto a las tareas asignadas la actualización de datos tanto de contribuyentes y de los predios la

municipalidad cumple con esa función al facilitar lo adoptando el sistema de recaudación de tributos municipales otorgado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

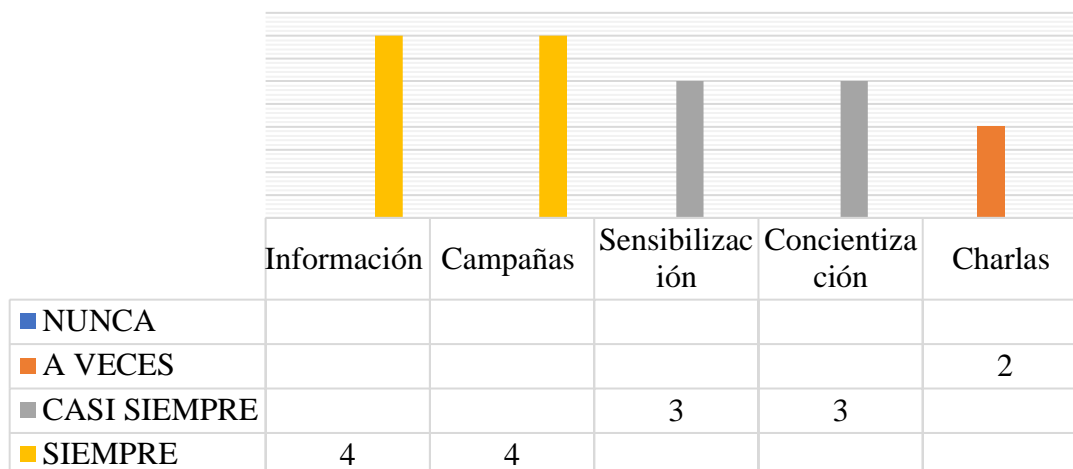


Figura 8. Mecanismos de información otorgada a la población sobre el Impuesto Predial

Nota. El cuadro estadístico representa la información que brinda la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud a través de campañas, sensibilización, concientización y charlas, la información fue obtenida a través del cuestionario aplicado en el 2019

Los mecanismos que utiliza la municipalidad para informar los contribuyentes sobre el impuesto predial son considerados como medios eficientes para lograr resultados como lo es la recaudación, en primer lugar lograr la información general del impuesto predial es muy importante porque es ahí en donde empieza el contribuyente a conocer sobre sus obligaciones, esta información brindada a los contribuyentes debe ser reforzada con campañas de recaudación, así como también consolidando la sensibilidad y concientización sobre el cumplimiento tributario, sin embargo este conjunto de actividades deben ser constantes para no interrumpir el progreso informativo y formativo de la cultura tributaria es por eso que se deben de brindar charlas constantes referente a la recaudación del impuesto predial y es ahí en donde encontramos deficiencia.

RECAUDACIÓN

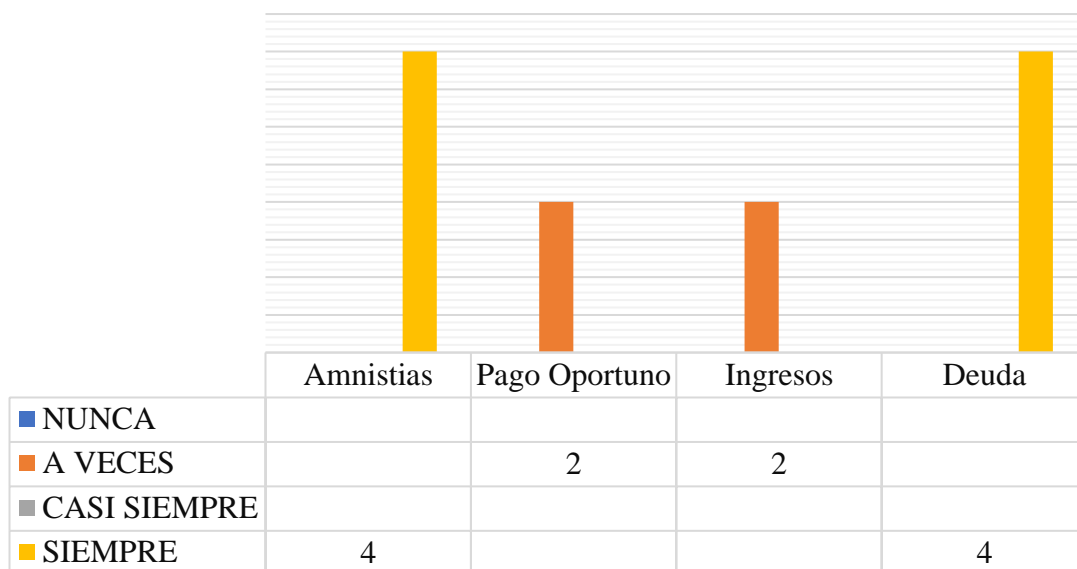


Figura 9. Contraste de los beneficios otorgados y cumplimiento del pago del impuesto predial.

Nota. El cuadro estadístico de recaudación representa las amnistías, pago oportuno, ingresos y deuda de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud, la información fue obtenida a través del cuestionario aplicado en el 2019

Según la meta que propuso el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) debe aumentar la recaudación en un 23% respecto al año anterior, para cumplir esta meta debe realizar ciertas actividades como amnistías lo cual la municipalidad lo considera todos los años, sin embargo, el pago no es oportuno lo cual los ingresos no son los esperados y se refleja en la deuda de los contribuyentes de los impuestos.

Tabla 6: Nivel de eficiencia de la gestión municipal

NIVEL DE EFICIENCIA			
	META	AVANCE ANUAL	BRECHA
Planeación y cumplimiento	100%	68.75%	31.25%
Labor del personal	100%	79.17%	20.83%
Información a la población	100%	80%	20%
Recaudación	100%	75%	25%

Fuente: Propia

Los resultados obtenidos y procesados el nivel de eficiencia en la gestión municipal respecto a la recaudación del Impuesto Predial es del 75.73% en promedio recaudación lo que es considerado como un promedio medio alto de eficiencia considerando aspectos claves como la planeación y cumplimiento, la labor del personal, la información brindada a la población y la recaudación.

4.1.4. Objetivo N° 04

Diseñar de estrategias adecuadas para mejorar la eficiencia de la gestión pública a través de la recaudación

En base a la información que se obtuvo de la municipalidad a través de los instrumentos de recolección de datos utilizados, como también las normas vigentes se pudo identificar las deficiencias, inconsistencias e incumplimiento en diferentes aspectos en el área de rentas. Las estrategias que se presentan a continuación se fundamentan en la información de la municipalidad como también en las bases teóricas, la finalidad de las estrategias es aumentar la recaudación y disminuir el incumplimiento y desconocimiento.

Estrategias:

1. Adopción del organigrama de proceso de notificación, fiscalización y recaudación general

Actualizar el organigrama del proceso de recaudación con los requisitos señalados en el TUPA vigente, además de dar a conocer este nuevo organigrama a los trabajadores del área de rentas para así lograr que sus labores se desarrollen con eficiencia y así para lograr un mejor control del proceso de recaudación identificando las debilidades.

Para lograr que la implementación de este nuevo organigrama sea admitida debe realizarse una reunión del área de rentas para la presentación del organigrama de proceso y absolver dudas o inconsistencias que se puedan presentar y así crear un vínculo más cercano de los trabajadores y agilizar el cumplimiento de objetivos eficientemente.

Acciones

Hacer partícipe a los trabajadores y demás equipos involucrados en la recaudación para el otorgamiento de la información necesaria del desarrollo y cumplimiento del organigrama a través de ellos cumplir con los objetivos y minimizar las deficiencias e incumplimiento.

Proponer metas cortas semanales para monitorear las actividades de los trabajadores, asimismo, se sugiere impulsar la recaudación a través de los trabajadores que tienen un vínculo más cercano a los contribuyentes.

Una vez desarrollada las acciones anteriores, se recomienda realizar informes mensuales de las acciones tomadas con detalle de cada actividad para obtener una referencia documentaria para la evaluación y contraste con la recaudación anual.

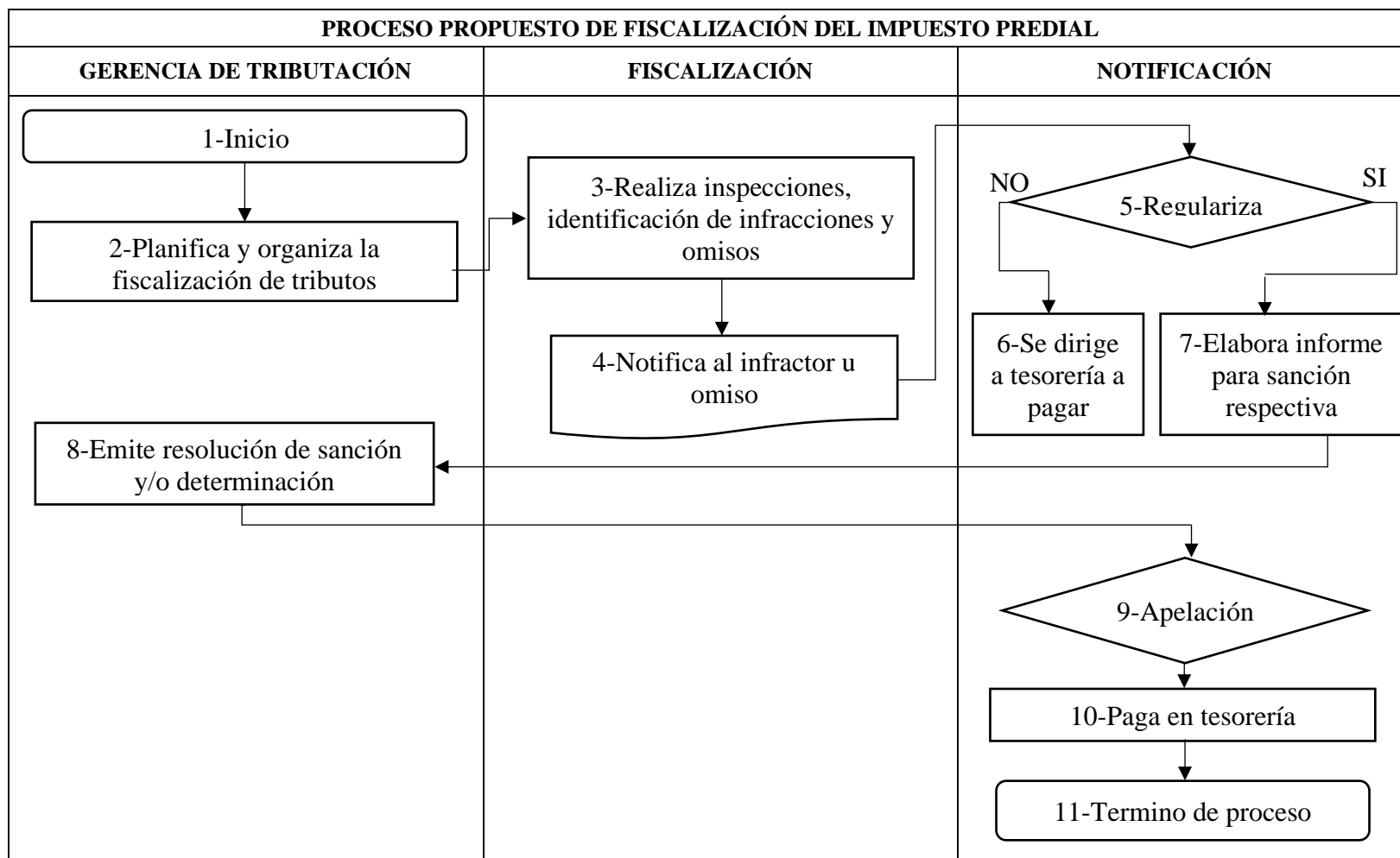


Figura 10. Organigrama propuesto del proceso de fiscalización del impuesto predial.

Nota. Organigrama propuesto a la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud de acuerdo a las deficiencias encontradas en el proceso de fiscalización.

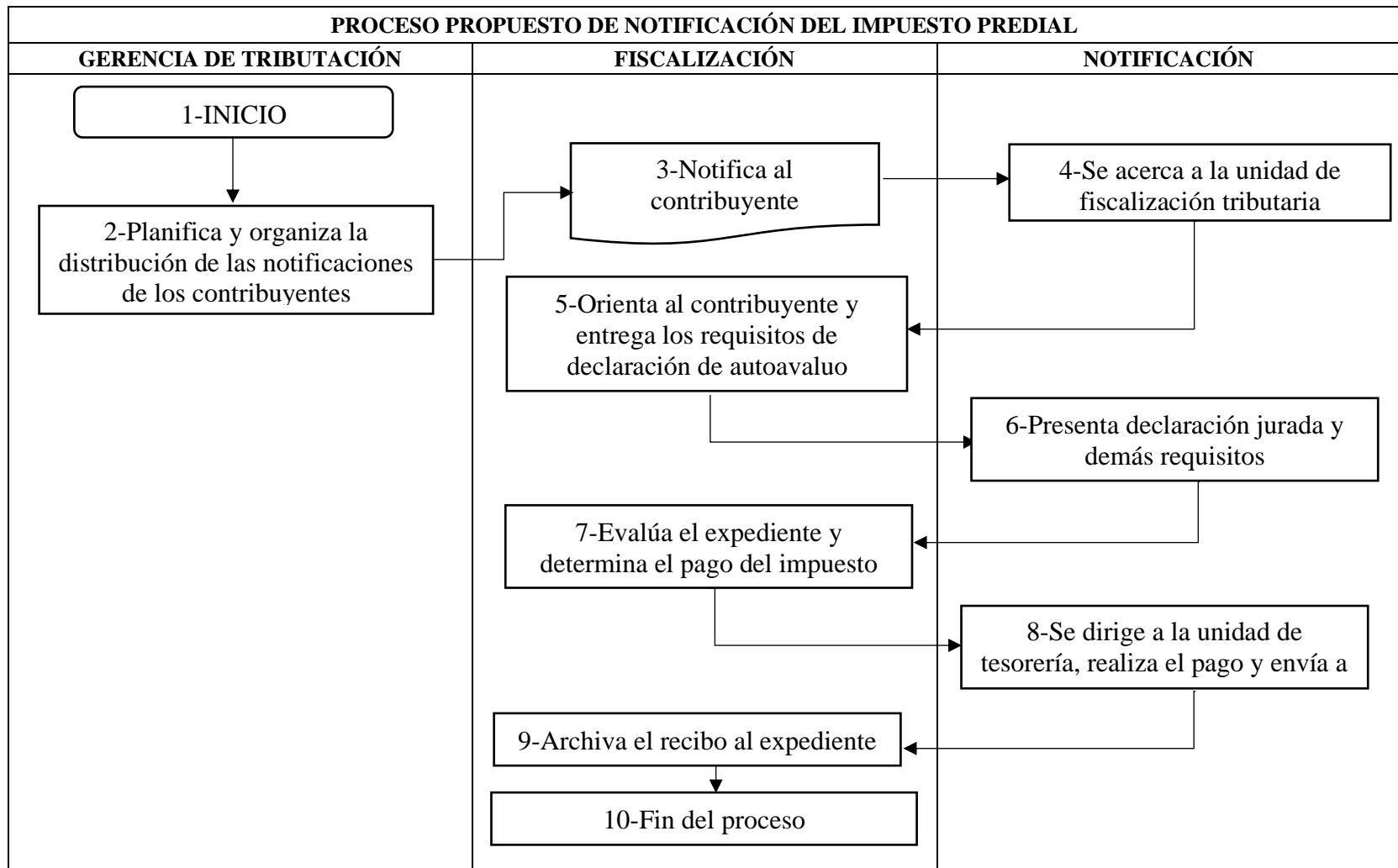


Figura 11. Organigrama propuesto del proceso de notificación del impuesto predial.

Nota. Organigrama propuesto a la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud de acuerdo a las deficiencias encontradas en el proceso de notificación.

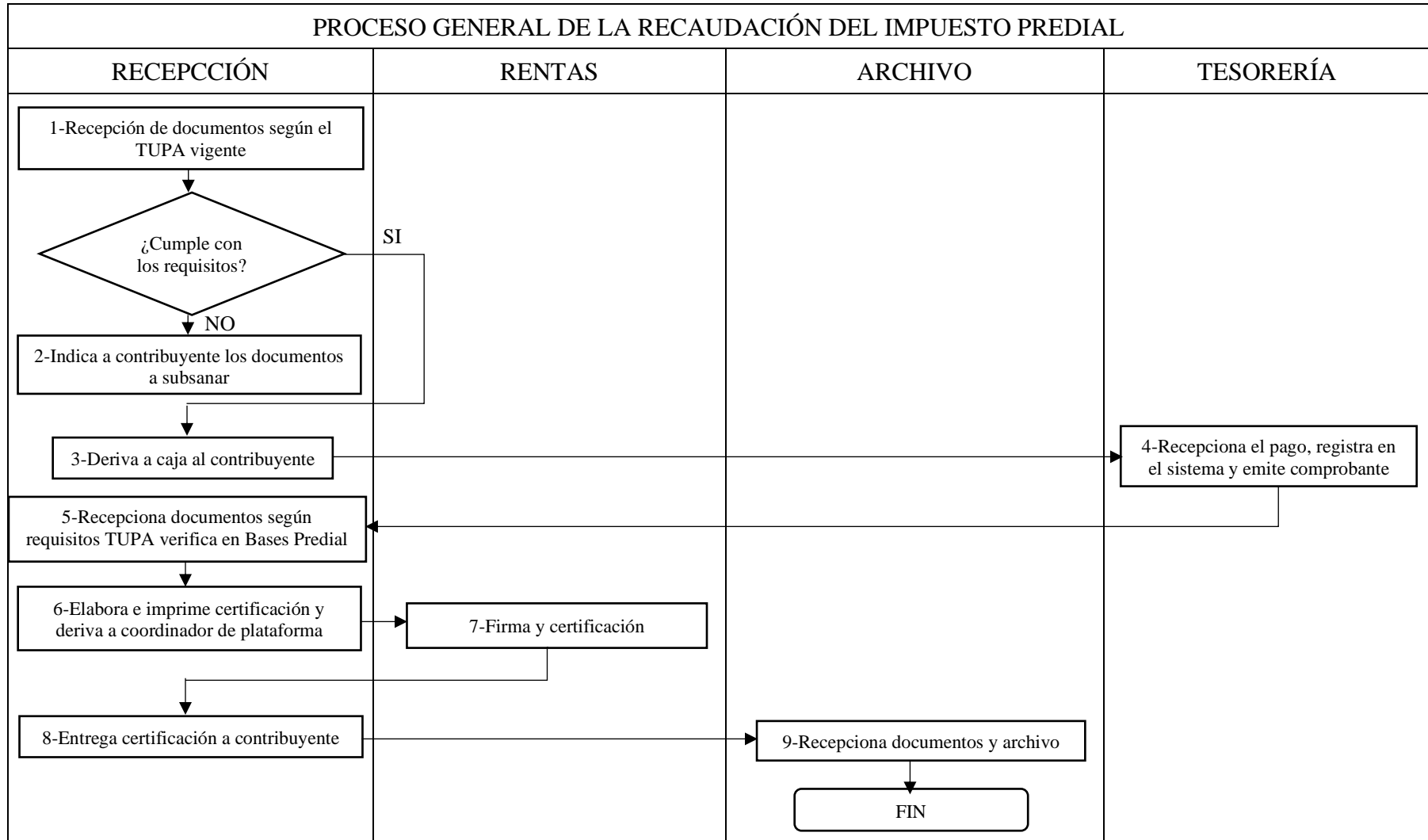


Figura 12. Organigrama propuesto del proceso general de la recaudación del impuesto predial.

Nota. Organigrama de recaudación integral propuesto a la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud de acuerdo a las deficiencias encontradas.

Tabla 7. Plan de acción para la implementación de recomendaciones

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES				
RECOMENDACIONES ORIENTADAS A MAJORAR LA GESTIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL				
N°	Recomendación	Acciones a ejecutar para implementar la recomendación	Plazo para implementar la recomendación	Cargo en la entidad para implementar la recomendación
01	Difusión de la presentación de declaraciones juradas.	<p>Diseñar un panel electrónico de información sobre los tributos.</p> <p>Mecanismos para difundir las fechas de vencimiento de la presentación de declaraciones juradas.</p> <p>Orientación al contribuyente sobre el pago voluntario y oportuno en los plazos de ley.</p> <p>Difusión de las obras y actividades en las que se destinan los recursos obtenidos del Impuesto Predial.</p> <p>Notificación e información sobre la descentralización del pago en los bancos para una mayor efectividad.</p>	10 días	Área de rentas
02	Actualización del Catastro	<p>Establecer un equipo de trabajo especializado para realizar la actualización de los datos catastrales.</p> <p>Considerar las zonas rurales dentro del catastro validando las características de los predios.</p> <p>Registrar los predios agrícolas considerando la exoneración del 50%.</p>	20 días	Área de rentas
03	Identificación de contribuyentes que no realizaron el pago del impuesto predial	<p>Determinar y seleccionar a los contribuyentes que no han pagado el impuesto predial en base a registros ya establecidos.</p> <p>Enviar cartas recordatorias a los contribuyentes validando las características de los predios.</p>	10 días	Área de rentas
04	Elaboración del cronograma anual de actividades	<p>Conformación del equipo técnico y formulación del plan de trabajo asignando las funciones.</p> <p>Emisión de la resolución que da inicio a la campaña de fiscalización y difusión el</p>	05 días	Área de tesorería

		cual establece procedimientos a desarrollar. Fiscalización predial realizando inspecciones conforme a los procedimientos ya establecidos.		
05	Contraste de información registrada	Revisión de la información y corrección de errores contrastando la información ya declarada. Emisión del reporte para verificación de errores y corrección de base de datos, aranceles y valores de construcción.	05 días	Área de tesorería
06	Adopción de formatos y formularios	Diseño e impresión de formatos para la realización de pago de los contribuyentes como resultado de la fiscalización predial y la corrección de errores. Diseño e impresión del formulario de los predios donde se establecen los valores de autovalúo.	10 días	Área de tesorería
07	Revisión del balance de la recaudación	Evaluación de la recaudación después de la adopción de los mecanismos recomendados. Comparación de la recaudación con el año anterior. Análisis de factores que pueden influir en su progreso o estancamiento. Implementar nuevas acciones pertinentes para mejorar la recaudación.	05 días	Área de tesorería

Fuente: *Propia*

2. Implementación de una propuesta de recompensa a los trabajadores

Los trabajadores son la pieza fundamental de toda entidad es por eso que deben obtener recompensas por cada objetivo logado, esto hará que los trabajadores se sientan más identificados con la labor que realizan y los contribuyentes lo notaran, de esta manera el cumplimiento de metas y objetivos se hará de mejor manera persiguiendo ideales en conjunto.

Logrando implementar esta estrategia se podrá realizar capacitaciones al personal que es una manera de recompensar y de esta manera se beneficiará la municipalidad al tener profesionales mejor informados con una mejor toma de decisiones y resolución de problemas latentes, así como también el servicio al contribuyente se mantendrá en estándares altos con profesionales con las competencias necesarias para desarrollar esta labor.

Acciones

Proponer un conjunto de recompensas que se puede otorgar a los trabajadores como el reconocimiento, planes de ahorro, capacitaciones especializadas y demás recompensas evaluadas que puedan motivar a los trabajadores.

Evaluar los avances de cada trabajador según el informe mensual que proponemos en la estrategia anterior, para así tener una evidencia confiable respecto a la labor realizada e identificar al trabajador que desarrollo sus actividades más eficientemente teniendo en cuenta criterios como el tiempo empleado para el cumplimiento de los objetivos, los recursos empleados y el nivel de los resultados obtenidos.

Tabla 8. *Formato de monitoreo de actividades y cumplimiento de metas*

FORMATO DE MONITOREO DE ACTIVIDADES Y CUMPLIMIENTO DE METAS												
N°	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Actividades incumplidas	Causas de incumplimiento	Cumplimiento				Acciones Correctivas			Responsable
					Bajo (25%)	Normal (26%-75%)	Alto (76%-90%)	Optimo (91%-100%)	Acción	Fecha máxima	Costo	

Fuente: Propia

3. Organizar charlas y demás medios de información al contribuyente

La información del impuesto predial que tiene la comunidad es muy escasa, es por eso que se debe organizar charlas y campañas para informar a la población de este impuesto que es el más importante en la municipalidad, absolviendo las preguntas frecuentes de los contribuyentes, además de mejorar la percepción de los contribuyentes hacia las autoridades públicas, estas charlas deben ser constantes para lograr que la recaudación sea sostenible e incremente, es por eso que se debe formar un equipo de trabajo para que realice esta función de manera eficiente y pueda lograr los objetivos.

La implementación de esta estrategia dará como resultado el mayor índice de ingresos, el pronto pago de los contribuyentes, las deudas bajas y la otorgación innecesaria de amnistías todos los años que lo único que se logra es retrasar el cobro del impuesto además de interrumpir el logro de las metas y objetivos.

Acciones

Identificar las deficiencias e interrogantes de los contribuyentes según el proceso de recaudación, fiscalización y notificación del impuesto predial.

Realizar una programación de charlas para reforzar los conocimientos y obtener una guía respecto a cada proceso que conlleva el impuesto predial.

Tabla 9. *Formato de control y planificación de información del impuesto predial*

FORMATO DE CONTROL Y PLANIFICACION DE INFORMACION DEL IMPUESTO PREDIAL				
SESION	CONTENIDO	OBJETIVOS	TEMAS	DINAMICAS

Fuente: *Propia*

4.2. Discusión

Según la Guía para la Gestión de Cuenta del Impuesto Predial (MEF, 2011) el proceso de orientación y atención está conformado por aquellas actividades que buscan brindar una adecuada orientación a los contribuyentes para que con toda la información necesaria los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y a su vez, la administración tributaria mantenga un correcto registro de datos en el proceso de registro y determinación de la deuda es el conjunto de actividades que permitirá mantener actualizada la base de datos de la administración tributaria, conteniendo la información de los contribuyentes, predios, declaraciones juradas y la fiscalización correspondiente, a fin de determinar el impuesto predial. Este proceso de cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales necesita de tres procesos: i) Registro tributario, ii) Fiscalización tributaria, y, iii) Determinación de la deuda tributaria. En este contexto tenemos la problemática referida a la recaudación del impuesto predial y en la presente investigación se abordó como objetivo principal el diseño de estrategias en base a la auditoria de cumplimiento para mejorar la eficiencia de la gestión municipal.

En cuanto a la descripción del proceso de recaudación del impuesto predial, de acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista realizada, donde se pudo observar que en la Municipalidad Provincial de Luya – Lamud el proceso de recaudación está definido y estructurado desde el proceso del registro hasta la emisión del comprobante de pago cuyas áreas involucradas son el área de rentas y el área de tesorería, en este proceso de recaudación las principales deficiencias son las referidas al registro manual y la actualización al Sistema de Recaudaciones de Tributos Municipales (SRTM), el pago subvaluado por los datos desactualizados, falta de verificación y fiscalización, la correcta información para el contribuyente, la realización y seguimiento de un plan de identificación y fiscalización, todo ello recae que el proceso de recaudación no es el adecuado, por ende, se diseñó nuevos organigramas de procesos para detallar las actividades que se deben desarrollar según las deficiencias encontradas, de esta manera optimizar los niveles de eficiencia y recaudación. Asimismo, el área de rentas solo cuenta con los trabajadores que laboran en oficina, pero no cuenta con un equipo de trabajo especializado para la actualización catastral a través del trabajo de campo en la provincia de Luya, estos problemas se deben a distintos factores como

la falta de capacitación y recursos para la realización de diferentes procedimientos para obtener mejores resultados.

Según el Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial (MEF, 2011), si las transferencias del Gobierno Nacional aumentan y los recursos directamente recaudados de la municipalidad continúan estancados, entonces año a año nos iremos haciendo más dependientes de las transferencias y perderemos autonomía en un ámbito de nuestra competencia que es clave para nuestro desarrollo local. En las municipalidades, el 5 % del rendimiento del impuesto está destinado exclusivamente a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. De otro lado, el 3/1000 del rendimiento del impuesto está destinado a favor del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, entidad que absorbió al Consejo Nacional de Tasaciones.

En la aplicación de la auditoria de cumplimiento sobre la información del impuesto predial, la municipalidad según la recaudación total anual del impuesto predial en el año 2019 se ha obtenido S/28,204.60 soles lo que representa un 16.82% más respecto al año anterior, sin embargo no es el año que más se ha recaudado esto se debe a la mala ejecución del plan de trabajo y de lineamientos establecidos para la recaudación, y esto se refleja en los saldos por cobrar del impuesto que ha ido aumentando cada año llegando en el 2018 a un importe de S/594.37 soles, en este índice presentamos debemos precisar que este importe es el resultado de la falta de actualización de los datos de los contribuyentes y los predios, por ende, los saldos por cobrar deben alcanzar a un importe mayor al referenciado, la población de la provincia de Luya según las estimaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) la población ha disminuido en un 0.06% desde el año 2017, lo cual no representa una disminución significativa en comparación a los índices de la recaudación y los saldos por cobrar.

Sobre la determinación del nivel de eficiencia de la gestión municipal respecto de la recaudación del impuesto predial, la planeación y cumplimiento de los objetivos se han cumplido sin embargo las iniciativas y recompensas no se hacen notar a pesar del desarrollo de las labores de los trabajadores involucrados en la recaudación lo que se refleja en la falta de capacitación para maximizar y actualizar a los trabajadores que son responsables del área de rentas, sin embargo la información que emite la municipalidad a la población respecto al

impuesto está presente pero no es sostenible ya que la periodicidad en la que hacen llegar la información y la resolución de dudas es baja lo cual este mecanismo debe ser replanteado para lograr el pago oportuno y aumentar los ingresos que con los índices más relevantes.

Respecto a todas deficiencias encontradas en la auditoria de cumplimiento y en la determinación del nivel de eficiencia en la gestión se procede a la evaluación de las estrategias adecuadas para mejorar la eficiencia de la gestión pública a través de la recaudación del impuesto predial, en donde proponemos estrategias como la adopción de los organigramas diseñados en el proceso de fiscalización y notificación para maximizar el control de las actividades y así obtener mejores resultados, la implementación de una propuesta de recompensas a los trabajadores es fundamental porque son ellos los que realizan las labores, es por eso que después del cumplimiento de los objetivos es importante el reconocimiento y la motivación a través de recompensas que son capacitaciones especializadas para que obtengan la información y capacidad necesaria para la organización de charlas sustentables que también es una de las estrategias a implementar para resolver dudas e interrogantes de los contribuyentes.

V. CONCLUSIONES

1. La municipalidad provincial de Luya – Lamud no cuenta con un organigrama de procesos establecido, mediante una entrevista identificamos deficiencia e incumplimiento del Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA), las deficiencias identificadas fueron la falta de actualización y validación de los datos de los contribuyentes y los predios, la falta de un plan de fiscalización, el personal no reconoce los lineamientos de la normativa, por ende el importe del impuesto no es real y afecta a la recaudación.
2. En la auditoria de cumplimiento a la municipalidad provincial de Luya – Lamud se concluyó que el nivel de recaudación ascendió en los últimos cuatro años en un 21% lo cual no tiene el incremento de acuerdo a la población que aumento en un 39%, sin embargo, el nivel de saldos por cobrar del impuesto predial incrementa cada año en un 0.03% en promedio de los últimos cuatro años.
3. El nivel de eficiencia respecto de la recaudación del impuesto predial, existe un nivel alto de metas y objetivos sin embargo las iniciativas y recompensas no se toman en cuenta, el personal cumplen con la actualización de datos, servicio, y competencias requeridas, sin embargo no otorgan capacitaciones lo cual la toma de decisiones no es tiene un alto nivel de eficiencia, la información brindada a la población a través de campañas es eficiente, sin embargo falta reforzar la concientización y sensibilización a través de charlas constantes, por ende todos los años se otorgan amnistías, sin embargo los ingresos y el pago oportuno no es eficiente lo que se refleja en el nivel de deuda.

VI. RECOMENDACIONES

La implementación de mecanismos a través de formatos para mejorar el control y por ende la eficiencia de la gestión de la municipalidad de Luya – Lamud es fundamental para obtener mejores niveles de recaudación y reducir al máximo los saldos por cobrar del impuesto predial.

La adopción del organigrama de notificación, fiscalización y general de recaudación, así como también la implementación de una propuesta de recompensas a los trabajadores y el control a través de un formato diseñado para el monitoreo de actividades y el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos para la obtención de diferentes recompensas a los trabajadores.

La organización de charlas periódicas contando con un formato diseñado para el control específico para la difusión de la información del impuesto predial a la población reforzara la cultura tributaria minimizando el desconocimiento e interrogantes de los contribuyentes

Promover una cultura de control permanente a través de acciones de control y/o supervisiones teniendo como base la legislación referente al control gubernamental o utilizar los mecanismos de control que nos aporta la auditoría de cumplimiento para tener un seguimiento de la gestión y cumplimiento de objetivos municipales.

VII. REFERENCIAS

Aguilar, J., & Flores, C. (2016). La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno periodo 2014 (tesis de pregrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú

Arter, D. R. (2003). *Auditorias de la Calidad para mejorar su Comportamiento*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Balmaceda, J., & Vejarano, S. (2013). Influencia del presupuesto público en la eficiencia de la gestión municipal de la municipalidad provincial de Trujillo en el 2012 (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú

Bitoraje, E. (2011). Indicadores de gestión: herramienta informativa del control de la gestión pública, p.124

Bonnefoy, J. y Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público, Santiago de Chile, Chile: CEPAL Naciones Unidas

Cabezas, J. (2015). La auditoría de cumplimiento y su incidencia en la gestión pública del centro vacacional Huampani Chosica – Lima (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú

Cantos, M. (2014). Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Jipijapa (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú

Chuquimamani, J. (2017). El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016 (tesis de pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui, Perú

Chiavenato, I, 2004, *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Ciudad de México, México, McGraw-Hill Interamericana.

Cohen, E. & Martínez, R. Manual de formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Diario oficial el Peruano, Lima, Perú 08 de enero del 2013

Fretel, L. (2016). Factores de morosidad y su influencia en el pago del impuesto predial del centro poblado de Llicua - distrito Amarilis - Huánuco-2016 (tesis de post grado). Universidad de Huánuco, Perú

Halten K. J. (1987). Estrategia. Recuperado de <http://espacioliterario.obolog.es/revistar-239126>

Hernández, D. (2015). Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio San Diego (tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Venezuela

Herrero, J. (2003). *Manual Práctico de Gobierno Municipal*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Jurídicas

Izurriesta, A (1997). Manual para la medición de la eficiencia y manejo de un sistema de áreas recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ksIOAQAIAAJ&pg=PA1&dq=medicion+de+la+eficiencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI24ed1YjfAhXRUt8KHArqB10Q6AEILDAB#v=onepage&q=medicion%20de%20la%20eficiencia&f=false>

Ley N°27972. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 26 de mayo del 2003

Morones H. (2010). Acciones Propuestas para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistahaciendamunicipal/2010/no108/7.pdf>

MEF (2013). Manuales para mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual 1°: Normativa. Perú: Tarea Asociación Gráfica Asociativa

MEF & GIZ (2013). Manuales para mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual 2°: Atención al contribuyente. Perú: Tarea Asociación Gráfica Asociativa

MEF & GIZ (2013). Manuales para mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual 3°: Fiscalización. Perú: Tarea Asociación Gráfica Asociativa

Mendoza, K., & Pantaleon, A. (2015). Investigación y análisis para determinar cómo incide en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Palestina; la educación y cultura respecto a la responsabilidad de pago de impuestos y tasas municipales por parte de los ciudadanos (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador

Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores N°4100 Directrices para las auditorías de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieros.

Resolución N° 473-2014-CG. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 22 de octubre del 2014

Resolución de Contraloría N°070-2018-CG Auditoria de cumplimiento derivada del control concurrente. Diario oficial el Peruano, Lima, Perú, 22 de octubre del 2014

Resolución de Contraloría N°473-2014-CG Auditoria de cumplimiento. Diario oficial el peruano, Lima, Perú, 22 de octubre del 2014

Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y cuadro de Mando*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado con Decreto Supremo N° 156-2004 del 15 de noviembre del 2004

VIII. Anexos

Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud

PRESENTACIÓN

El presente Documento de Gestión el Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) de la Municipalidad Provincial Luya – Lámud, es un instrumento normativo unificado de gestión institucional, que contiene toda la información relativa a la tramitación de los procedimientos administrativos, que los llamamos de manera común Trámites Administrativos que se realizan en los distintos órganos de nuestra Municipalidad Provincial de Luya- Lamud dentro de las facultades y/o dependencias.

El presente Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA), tiene como base legal:

- Ley N° 27927 Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General den el TUPA y la gestión pública.
- D.L. 295 código Civil.
- Ley N° 26497 Ley Orgánica RENIEC.
- Ley N° 27495 Ley 27495 separación de echo.
- Ley N° 27495 Ley de transparencia y acceso a la información Pública.
- Ley N° 29222 Multa para quienes no actualicen estado civil en el DNI.
- Ley N° 28976 Ley Marco de licencia de funcionamiento.
- Ley N° 19338 Ley del Sistema Nacional de Defensa Civil.
- Ley N° 27157 Ley de Regularización de Edificaciones.
- D.L N° 776 Ley de Tributación Municipal.
- D.S N° 156 Texto Único Ordenado de la ley de Tributación Municipal

Así mismo las normas modificatorias que complementan o modifican las disipaciones municipales y las demás normas

Este documento de Gestión Institucional de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud (TUPA) no es un documento con normas rígidas, por el contrario, constituye un documento de gestión institucional de abierta a la flexibilidad, que nos permite adecuarla y actualizarla cuantas veces la dinámica de los órganos administrativos lo exija, no obstante, su cumplimiento de los mismos es obligatorio para las dependencias nuestra Municipalidad Provincial de Luya – Lamud.

ORDENANZA MUNICIPAL N° 0010-2019/MPL-L

Lamud, 03 de mayo del 2019

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA – LAMUD.**POR CUANTO.**

El honorable Concejo Municipal de la municipal provincial de luya – Lámud, en sesión ordinaria N° 0016-2011 De fecha 29 de abril del 2011

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, reconoce a las Municipalidades como Órganos de Gobierno Local, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de sus competencias;

Que, conforme al artículo 195° de la constitución política del estado, concordante con los artículos 9° inc. 9) y 40° de la Ley 27972, y la Norma IV Principio de Legalidad – Reserva de la Ley del TOU del Código Tributario, los Gobiernos Locales, mediante Ordenanza pueden crear tasas, licencias, derechos y contribuciones;

Conforme al Artículo 66° del TUO – CT, las tasas municipales son los tributos creados por los consejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de acuerdo con la Ley de Municipales;

Con la dación del D.S. N° 079-2007-PCM que aprueba los "lineamientos para silencio administrativo" se obliga a las entidades públicas (y privadas que ofrecen servicios públicos) a la elaboración y adecuación del TUPA a dicha norma, indicando que los procedimientos administrativos que no tengan la condición de gratuitos , cuyas tasas sean debidamente aprobadas, deberán ser sustentadas en los costos por cada procedimiento y los derechos de tramitación (que no deberá exceder al costo real del servicio); del mismo modo cada procedimiento debe estar sustentado de una norma sustantiva local que la justifique legalmente y la aplicación de silencio positivo o negativo;

Mediante Decreto Supremo N° 0062-2019-PCM se aprueba el nuevo formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos; en tal sentido mediante la presente Ordenanza Municipal se aprueba el TUPA de la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud, conteniendo el cuadro único de tasas;

Que, el artículo 38° de la Ley N° 274444, Ley de Procedimiento Administrativo general, señala que cada dos (02) años, las entidades están obligadas a publicar el íntegro del TUPA, bajo responsabilidad de su titular, sin embargo, podrán hacerlo antes, cuando consideren que las modificaciones producidas en el mismo ameriten, debiendo ser aprobado por ordenanza municipal;

ORDENANZA MUNICIPAL N° 0010-2011 /MPL – L

Que, se ha cumplido con la elaboración del análisis de los elementos, (requisitos, base legal, costos, calificación , aprobación de los procedimientos del TUPA), que se adecuan en lo normado por la Ley N° 27972, Ley N° 27444, D.S N° 079-2007- PCM y D.S N° 062-2009 – PCM, Ley N° 29060, Ley N° 27806, Ley N° 28976, Directiva N° 001-95-INAP/DTSA y lineamientos de comisión de acceso al mercado sobre aprobación y publicación del TUPA;

Que contando con la opinión favorable del Asesor Legal Externo y además Gerencia de la Corporación Edil, en ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere la ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 aprobó lo siguiente:

ORDENANZA QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA – LÁMUD

Artículo 1°: APROBAR el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Provincial de Luya – Lamud, el mismo que en anexo adjunto forma parte íntegra de la presente ordenanza.

Artículo 2°: MODIFÍQUESE Y DERÓGUESE toda norma municipal que se oponga o contravenga la presente ordenanza.

Artículo 3°: ENCARGAR el cumplimiento de la presente ordenanza a la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Luya – Lámud.

Artículo 4°: la presente Ordenanza entrara en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

Artículo 5: PUBLÍQUESE la presente ordenanza en la página web de la corporación Edil y otros medios disponibles en la localidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMUD-LUYA

DEPENDENCIA: RENTAS

N° ORD.	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE PAGO S/.	CALIFICACIÓN- EVALUACIÓN				Dependencia que resuelve el trámite		Autoridad que resuelve el recurso	
				Automático	Positivo	Negativo	No regulado	Inicia el Trámite	Aprueba y Termina el Trámite	Reconsideración	Apelación
1	INSCRIPCIÓN DE PREDIOS URBANO-RURAL Y/O POR TRANSFERENCIA DE DOMINIO <u>Base Legal:</u> D Leg N° 776 DS N° 156-2004-EF Art 10-21	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud del propietario a Alcaldía 2. Persona Natural: DNI Copia. 3. Persona Jurídica: RUC-Poder Vigente (copia) 4. Informe de ubicación, límites y linderos del predio. Escritura Pública, contrato de compra – Venta expedido por la MPU o contrato de c/v notarial con tracto sucesorio 5. Transferencia por: <u>*Compra-Venta:</u> - Documento de transferencia: minuta – escritura Pública - Contrato de compra venta expedido por la MPU o contrato de C/V notarial contrato sucesorio Y Otros. - Recibo de pago de autoavalúo. <u>*Herencia:</u> - Escritura pública de sucesión intestada o sucesión Testamentaria o contrato de c/v notarial con tracto sucesorio. - Recibo de pago de autoavalúo. <u>*Donación:</u> - Escritura pública de Donación de división o contrato de C/V notarial con tracto sucesorio - Recibo de pago de Autoavalúo. <u>*División y Participación</u> - Escritura Pública o resolución judicial o contrato de c/v Notarial con tracto sucesorio - Recibo de pago de Autoavalúo. <u>*Permuta</u> - Escrituras Públicas o contrato d C/V Notarial con tracto sucesorio. 6. Pago de Impuestos de Alcabala según corresponda. 7. Estar al día en el pago de Autoavalúo 8. Derecho de Trámite 	10.00		7 DÍAS			TRAMIT DOC.	OF.RENTA	Ger. Mun.	Alcaldía

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMUD-LUYA

DEPENDENCIA: RENTAS

N° OR D.	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE PAGO \$/.	CALIFICACIÓN- EVALUACIÓN				Dependencia que resuelve el trámite		Autoridad que resuelve el recurso	
				Automático	Positivo	Negativo	No regulado	Inicia el Trámite	Aprueba y Termina el Trámite	Reconsideración	Apelación
2	DEDUCCIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL (50 UIT) Base Legal: D.Leg N° 776 DS N° 156-2004-EF Art 19°	1. Solicitud del pensionista a Alcaldía para acogerse al beneficio. 2. Presentar DNI Copia Declaración jurada precisando ser propietario de un solo inmueble o parcialmente dedicado a actividad económica autorizado por la MPL-L 4. Estar al día con el pago de autoavaluo 5. Presentar copia de boletas de pago de pensionista 6. Resolución de pensionistas emitido por el órgano que corresponda. 7. Derecho de Trámite	5.00		7 DÍAS			TRAMIT DOC.	OF.RENTA	Ger. Mun.	Alcaldía
3	INAFECTACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL A ENTIDADES DEL ESTADO Y OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y OTRAS SIN FINES DE LUCRO Base Legal: DS N° 156-2004-EF Art 17	1. Solicitud de representante legal al titular de la entidad a Alcaldía con documento de acreditación 2. Documento o Resolución de propiedad del inmueble. 3. <u>Gobierno Regional o Locales</u> -Resolución u otro dispositivo equivalente 4. <u>Gobiernos extranjeros u Org. Internacionales:</u> -Constancia del Ministerio de RR. EE. De uso Exclusivo como sede. 5. <u>Bomberos, Beneficencia, Universidades, Colegios y Otros.</u> 6. Otras entidades autorizadas por la autoridad competente, de realización de actividades propiedades, sin fines de lucro. 7. Derecho de Trámite.	10.00		2 DÍAS			TRAMIT DOC.	OF.RENTA	Ger. Mun.	Alcaldía
4	SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA POR CAMBIO DE VALOR. Base Legal: D.Leg. 776 DS. N° 156-2004-EF (Art. 8-11)	1. Solicitud del interesado dirigido a Alcaldía 2. <u>Persona Natural:</u> DNI copia 3. <u>Persona Jurídica:</u> RUC con poder vigente 4. Estar al día con el pago de autoavaluo 5. Derecho de Trámite	5.00		2 DÍAS			TRAMIT DOC.	OF.RENTA	Ger. Mun.	Alcaldía
5	FRACCIONAMIENTO DE DEUDA TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA Base Legal: Ley N° 27972-LOM Código Tributario-D DS N° 135-99-EF (19-08—99) Ley N° 27344 Art. 6	1. Solicitud del interesado a Alcaldía Planteando Fraccionamiento de deuda. 2. <u>Persona Natural:</u> DNI copia 3. <u>Persona Jurídica:</u> RUC y poder vigente del representante legal 4. Derecho de Trámite	GRAT.		2 DÍAS			TRAMIT DOC.	OF.RENTA	Ger. Mun.	Alcaldía

D.S. N° 110 -2000-EF Art 7										
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMUD-LUYA

DEPENDENCIA: RENTAS

N° ORD.	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE PAGO S/.	CALIFICACION- EVALUACIÓN				Dependencia que resuelve el tramite		Autoridad que resuelve el recurso	
				Automático	Positivo	Negativo	No regulado	Inicia el Tramite	Aprueba y Termina el Tramite	Reconsideración	Apelación
6	COMPENSACION O DEVOLUCION POR EXCESO O COBRO INDEBIDO DE TRIBUTOS Y OTROS Base Legal: D.S. N° 135-99 EF Art. 38 y 40 D.S. N° 156-2004-EF-Art 69	1. Solicitud del interesado a Alcaldia sustentando su petición. 2. Persona Natural: DNI copia 3. Persona Juridica: RUC y poder vigente del representante legal 4. Derecho de Tramite	GRAT.		2 dias			TRAMIT DOC.	OF. RENTA	Ger. Mun.	Alcaldia
7	CERTIFICADO DE DOMICILIO Base Legal: Ley 27444 Art 41.1.3 Ley 27839 Ley 28862	1. Solicitud del interesado dirigido a Alcaldia. Para casos de Trámite judicial y Otros, Indicando Nombre completo, Dirección exacta y N° de DNI bajo responsabilidad según el art.4.27 del código Penal 2. Copia de DNI 3. Copia de Recibo de Luz o Agua 4. Derecho de Tramite	5.00		2 dias			TRAMIT DOC.	OF. RENTA	Ger. Mun.	Alcaldia
8	DECLARACION JURADA DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO-RURAL: Base Legal D.Leg. N° 776 DS N° 156-04-EF	Pago de Impuesto según Arancel Derecho de tramite	5.00.	x				TRAMIT DOC.	OF. RENTA	Ger. Mun.	Alcaldia
9	DECLARACION JURADA DEL IMPUESTO DE ALCABALA. Base Legal D.Leg. N° 776 DS N° 156-04-EF	Presentar documento de Transferencia Pago de Impuesto: 3% sobre el exceso de 10 UIT. Derecho de tramite	GRAT.	X				TRAMIT DOC.	OF.RENTA	Ger. Mun.	Alcaldia

Acta del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal (SRTM)

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

ACTA DE ENTREGA DEL SOFTWARE (INSTALADORES) DEL SISTEMA DE RECAUDACION TRIBUTARIA MUNICIPAL DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA - LAMUD (U.E. 300043)

Fecha: Lima, 13 de mayo del 2019



PARTICIPANTES	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Por La Municipalidad	Diógenes Humberto Zavaleta Tenorio	Alcalde
Por La Municipalidad	José Edwin Fernández Vásquez	Gerente de Administración Tributaria
Por el MEF	Caroll Sally Huarhua Tantarico	Sectorista Sistema de Recaudación Tributaria Municipal - OGTI
Por el MEF	Lely Raquel Huatuco Zuasnábar	Coordinadora de la Of. de Implantación y Capacitación OGTI

Las personas señaladas anteriormente, en representación de sus instituciones, han participado en el Acta de Entrega del Instaladores del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal del MEF desde el integral 03.18.02.00 al 03.19.01.00.

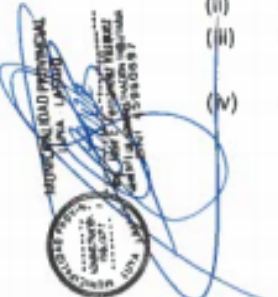

La Municipalidad Provincial de Luya - Lamud, se obliga a hacer uso del Sistema entregado, bajo las siguientes condiciones:

- (i) Proteger la confidencialidad del Sistema entregado por el MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, obligándose en forma irrevocable ante EL MINISTERIO a no revelar, divulgar o facilitar - bajo cualquier forma - a ninguna persona natural o jurídica, sea esta pública o privada, y a no utilizar para su propio beneficio o para beneficio de terceros, los ejecutables, estructuras y toda información relacionada con el Sistema.
- (ii) Usar el Sistema solamente para el desarrollo de sus funciones.
- (iii) Implementar mecanismos de seguridad para proteger la confidencialidad del Sistema manteniéndolo en un lugar de acceso restringido.
- (iv) Cumplir con la obligación de confidencialidad de la misma forma y con el mismo criterio con que realiza la protección de la información propia de la entidad.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE LUYA - LAMUD
DIÓGENES HUMBERTO ZAVALETA TENORIO
Alcalde
C.R. Nº 155.518/19

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE LUYA - LAMUD
Lely Raquel Huatuco Zuasnábar
Coordinadora de la Of. de
Implantación y Capacitación
OGTI
C.R. Nº 155.518/19

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Los participantes, aceptan las condiciones establecidas anteriormente, comprometiéndose a cumplir con las condiciones señaladas, bajo responsabilidad.

En señal de conformidad con lo expresado en la presente Acta de Recepción de Software (Instaladores) del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal del MEF, la suscriben en dos originales, a los 13 días del mes de Mayo del 2019.

POR LA MUNICIPALIDAD



Zavaleta Tenorio Diógenes Humberto
ALCALDE
 DNI N° 33420679

POR LA MUNICIPALIDAD



Fernández Vázquez José Edwin
Jefe de Rentas
 DNI N° 45960697

POR EL MEF



Lely Raquel Huatuco Cuasábar
 Coordinadora de la Oficina de Implantación
 y Capacitación - OGTI
 DNI N° 10224861

POR EL MEF



Caroli Sally Huarhua Tantarico
 Sectorista Sistema de Recaudación
 Tributaria Municipal - OGTI
 DNI N° 08872729

Cuestionario

PREGUNTAS		OPCIONES DE RESPUESTA			
		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Informan a la población sobre el impuesto predial				X
2	Cada cuánto tiempo se dan amnistías tributarias				X
3	Se difunde las campañas de recaudación tributaria				X
4	Se sensibiliza a los contribuyentes sobre el cumplimiento de la obligación tributaria			X	
5	Existen campañas de concientización sobre la recaudación tributaria			X	
6	Los contribuyentes pagan oportunamente el impuesto predial		X		
7	Existen niveles altos de ingresos por recaudación del impuesto predial		X		
8	Existen altos índices de deuda tributaria en el impuesto predial				X
9	Existe participación de los contribuyentes a las charlas informativas		X		
10	El contribuyente se muestra satisfecho después de ser atendido			X	
11	La municipalidad persigue ideales en conjunto			X	
12	Ayuda a resolver sus deudas al contribuyente				X
13	Existe beneficios por pagos oportuno del impuesto predial	X			
14	Se actualiza la base de datos de los contribuyentes				X
RECAUDACIÓN					
1	Cumple en el tiempo previsto las funciones asignadas			X	
2	Se desarrollan iniciativas y recompensas para los trabajadores	X			
3	Responde positivamente y con empatía a las necesidades los usuarios				X
4	El personal cuenta con las competencias y habilidades para cumplir sus funciones			X	
5	Participa en la toma de decisiones en sus labores			X	
6	Cumple cabalmente con las funciones asignadas				X
7	Cumple oportunamente las metas del plan de incentivos				X
8	Cumple con los objetivos previstos en los planes de recaudación tributaria			X	

9	La cantidad de labores técnicas cada vez se incrementan en favor de la entidad			X	
10	Racionalizas recursos en el cumplimiento de tus funciones				X
11	Cumple el trabajador con las responsabilidades asignadas				X
12	Minimizan los costos para el cumplimiento de los objetivos propuestos			X	
13	La atención y los servicios al usuario es oportuna y transparente				X
14	Se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas al trabajador	X			

Estadísticas de la Recaudación del Impuesto Predial

ESTADÍSTICAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA – LÁMUD (300043) SISTEMEPRE – META 2

Declaro que la información proporcionada en el SISMEPRE para el cumplimiento de la Meta 2: “Fortalecimiento de la administración y gestión del Impuesto Predial” corresponde a la verdad y se sustenta en la información de los registros y archivos de la municipalidad.

Declaro conocer que el Ministerio de Economía y Finanzas se encuentra facultado a verificar el contenido de la presente Declaración Jurada, así como de la documentación sustentadora y que, en cualquier caso, de falsedad, es de aplicación en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 34 del TUO de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.

3A. INFORMACIÓN SOBRE LA EMISIÓN INICIAL TOTAL DEL IMPUESTO PREDIAL					
AÑO	MONTO DE EMISIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	NUMERO DE CONTRIBUYENTES DE LA EMISIÓN PREDIAL	NÚMERO DE PREDIOS DE LA EMISIÓN PREDIAL		TOTAL
			USO CASA HABITACIÓN	OTROS USOS	
2016	0.00	0	0	0	0
2017	0.00	0	0	0	0
2018	0.00	0	0	0	0
2019	0.00	0	0	0	0

3B. INFORMACIÓN SOBRE LA RECAUDACIÓN INICIAL DEL IMPUESTO PREDIAL							
AÑO	RECAUDACIÓN CORRIENTE (DEL AÑO ACTUAL)			RECAUDACIÓN NO CORRIENTE (DE AÑOS ANTERIORES)			RECAUDACIÓN TOTAL
	ORDINARIA	COACTIVA	Subtotal RECAUDACION CORRIENTE	ORDINARIA	COACTIVA	Subtotal RECAUDACION CORRIENTE	
2016 Enero - Diciembre	3,411.50	0	3,411.50	15,740.11	0	15,740.11	19,151.61
2017 Enero - Diciembre	6,581.90	0	6,581.90	26,858.16	0	26,858.16	33,440.06
2018 Enero - Diciembre	6,083.68	0	6,083.68	18,060.16	0	18,060.16	24,143.84
2019 Enero - Diciembre	8,852.36	0	8,852.36	19,352.24	0	19,352.24	28,204.60

3C. INFORMACION SOBRE SALDOS POR COBRAR DEL MONTO INSOLUTO DEL IMPUESTO			
AÑO	ORDINARIO	COACTIVO	SALDO POR COBRAR TOTAL
Hasta 2013	230.33	0.00	230.33
2014	214.55	0.00	214.55
2015	233.43	0.00	233.43
2016	415.32	0.00	415.32
2017	495.77	0.00	495.77
2018	594.37	0.00	594.37

Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO

INTRODUCCIÓN

El plan de trabajo constituye un instrumento de planificación importante porque permitirá realizar lo siguiente:

Contar con un cronograma de trabajo que ayude a organizar la labor diaria y periódica de la unidad de Rentas y Fiscalización, apuntando al logro del objetivo planteado

Establecer las prioridades de la labor de la unidad según la necesidad de nuestro distrito.

Trazarnos metas y cumplirlas trabajar conjuntamente con las áreas correspondientes que estén emergidas en el ámbito de auto avalúos

Planificar y programar estrategias y acciones a realizar con la finalidad de incrementar los ingresos de la municipalidad.

MISIÓN:

Proveer de recursos económicos a la Municipalidad, a través de los procesos de cobranza y fiscalización tributaria, brindando un Servicio de calidad al Contribuyente con eficacia, eficiencia en cobranzas y procesos.

VISIÓN:

Constituirse en una Unidad Orgánica que detecte la elusión y evasión tributaria, dirigiendo y controlando las actividades relacionadas con la administración de las rentas municipales y resolver conforme a lo establecido en las normas legales y a las internas.

OBJETIVOS:

GENERAL

Cumplir la meta 2: Fortalecimiento de la administración y gestión del impuesto predial.

ESPECÍFICOS

Implementación del Banco de Datos de información tributaria y no tributaria: padrones de registro.

Sensibilización para la aplicación y distribución de auto avalúos.

Determinación de deudas tributaria de los contribuyentes morosos.

Fiscalización de declaraciones juradas presentadas.

Aplicación de la ordenanza municipal sobre sanciones y multas (cobranza coactiva).

Emisión de estados de cuenta de informe predial.

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

Personal altamente comprometido con el área y cumplimiento de la meta.

Buena atención brindada al contribuyente.

Infraestructura adecuada para la realización de labores administrativas.

Mecanismos e instrumentos legales que permiten la aprobación de normas municipales de naturaleza tributaria: amnistías, incentivos tributarios, etc.

OPORTUNIDADES

Alto potencial para la ampliación de la base tributaria: contribuyentes omisos.

Contratación de personal para el logro de los objetivos.

Sinceramiento de la base de Rentas y del sistema.

Ampliar la Base Tributaria a fin de contar con información real del Distrito y generar mayores ingresos.

Fortalecer la orientación tributaria a los contribuyentes, a fin de que se mantengan actualizados sus datos y registrarse en el padrón de contribuyentes en los casos que no se encuentren registrados.

DEBILIDADES

Deficiente Levantamiento de Información Catastral y Diagnostico Físico Legal de Predios.

Alta tasa de informalidad jurídica de la tenencia de los predios.

Ausencia de un sistema de tributación municipal.

No tener un sistema interconectado que signifique el ingreso a caja en tiempo real, actualmente con la emisión de comprobantes de pago mensual.

No contar con un espacio en la página institucional que proporcione información específica de auto avalúos.

ANEMAZAS

Los contribuyentes se encuentran reacios a cumplir con sus obligaciones tributarias.

Reducción de personal administrativo lo cual implica la multiplicación de labores para el personal, que incidirá en el cumplimiento de los plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos y otras labores.

El conocimiento tributario de los contribuyentes, no presenta un nivel adecuado.

La falta de presupuesto, no permite la capacitación del personal (el costo de los cursos es muy elevados).

DIAGNÓSTICO SITUACIÓN DE CONTRIBUYENTE

En la ciudad de Lamud según el padrón de contribuyentes del servicio de agua hasta la fecha se ha identificado un total de 890 contribuyentes y según el resumen de áreas existe un total de 582 lotes y según el registro 2019 se ha logrado captar 78 contribuyentes, de los cuales han declarado 97 predio urbano y 38 predios rústicos, en efecto en calculo superficial se tiene la evasión de un promedio de 60% de la población al pago del impuesto predial.

Por otro lado, nuestra población aún desconoce acerca del propósito del pago del impuesto predial, proceso para solicita la inscripción del predio, PU, PR, HR y sobre todo de los cuales son las tasas de cobro y el destino de la recaudación del dinero.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO GENERAL

ACTIVIDAD	Unidad de medida	Meta a Octubre	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre
Recaudación del Impuesto Predial	Soles	17,000.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00
Declaraciones Juradas	Documento	400	57	57	58	57	57	57	57
Registro de Información en el SISMEPRE	Acción	002		01	-	-	-	-	-

OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPLEMENTACIÓN DEL BANCO DE DATOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA: PADRONES DE REGISTRO																																	
ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Organización de contribuyentes morosos	Niveles	03					x	x	x	x																								
Notificación para presentación de declaración jurada voluntaria	Días	08									x																							
Verificación y determinación de la deuda	Días	15													x	x	x	x																
Emisión y notificación de valores	Días	15																	x	x	x													

OBJETIVO ESTRATÉGICO	IMPLEMENTACIÓN DEL BANCO DE DATOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA: PADRONES DE REGISTRO																																	
ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Campana masiva de verificación de declaraciones juradas	Documento	100															x	x	x															
Elaboración de fichas técnicas para la actualización de la DDJJ	Documento	200																							x	x								
Cruce de información	Documento	200																									X							
Presentación de los resultados	Documento	01																									X							
Determinación de la deuda	Documento	01																										X						
Emisión y notificación de valores	Documento	200																											x					

RECURSOS

Materiales

CANTIDAD	MEDIDA	PRODUCTO
04	Millar	Papel bond A4
12	Unidad	Lapicero
04	Millar	DD.JJ
10	Unidad	Archivador A4
06	Unidad	Tableros para escribir
03	Unidad	Winchas de 1000 m
04	Unidad	Chalecos
04	Unidad	Gorros

Equipamiento

CANTIDAD	MEDIDA	PRODUCTO
01	Unidad	Impresora
02	Unidad	Computadora

Humanos

CANTIDAD	PERSONA	DNI
01	Maria Liz Torres Vargas	46306738
02	Marllury Gomez Ynga	70069467
03	Milca Inga Chiquizuta	72686712

ALIADOS

ALIADOS EXTERNOS	ALIADOS INTERNOS
Tiendas	Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano
Bodegas	
EPSS Jucusbamba	Asesoría jurídica institucional