

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Administración



MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE LA PROVINCIA DE LIMA - LIMA

Proyecto profesional teóricamente fundamentado para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Juan Carlos Ortiz Mejia

Código 19852830

Asesor

Fernando Solís Fuster

Lima – Perú
Marzo de 2019

**MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA
GERENCIA DE RENTAS Y
ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN
MIGUEL – LIMA**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.....	2
1.1. Nombre del proyecto	2
1.2. Localización.....	2
1.3. Análisis FODA	3
CAPÍTULO II: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA QUE SE INTENTA MEJORAR	4
2.1. Diagnóstico de la situación actual	4
2.1.1. Participación de los involucrados	4
2.1.2. Gerencia de Rentas y Administración Tributaria	5
2.2. Definición del problema y sus causas.....	9
2.2.1. Causas	10
2.2.2. Efectos	10
CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA ASOCIADA AL PROBLEMA	13
3.1. Marco de Referencia.....	13
3.1.1. Antecedentes del proyecto	13
3.1.2. Base teórica.....	13
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE SOLUCIÓN SUSTENTADA TEORICAMENTE.....	18
4.1. Objetivos del proyecto.....	18
4.1.1. Fines del Estudio.....	18
4.1.2. Fines directos	19
4.1.3. Fines Indirectos.....	19
4.1.4. Medios directos.....	19
4.1.5. Medios indirectos.....	19
CAPÍTULO V: ESTIMACIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	22
5.1. Horizonte de evaluación	22
5.2. Análisis de la demanda	22

5.2.1. Demanda estimada	22
5.3. Oferta del proyecto	23
5.3.1. Oferta sin proyecto.....	24
5.3.2. Oferta optimizada y proyección.....	24
5.3.3. Oferta con proyecto	25
5.4. Balance Oferta Demanda.....	25
5.5. Análisis Técnico de las Alternativas de Solución.....	26
5.6. Costos a precios de mercado.....	27
5.6.1. Costos en la situación sin proyecto.....	27
5.6.2. Costos en la situación con proyecto.....	28
5.6.3. Costos incrementales	29
5.7. Evaluación social	30
5.7.1. Evaluación	32
5.8. Análisis sostenibilidad	32
5.9. Marco Lógico.....	34
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

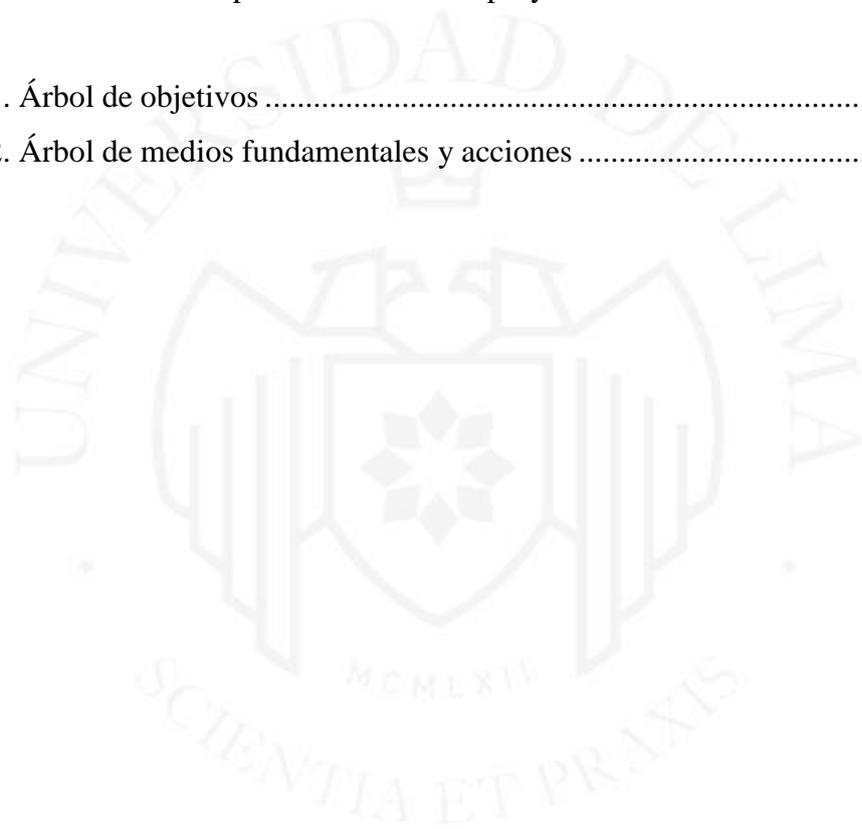
Tabla 1.1. Análisis FODA	3
Tabla 2.1. Matriz de Involucrados	5
Tabla 2.2. Nivel de Morosidad	6
Tabla 2.3. Características del Samnet	7
Tabla 2.4. Número de Atención	9
Tabla 2.5. Recaudación Total	9
Tabla 5.1. Demanda estimada	22
Tabla 5.2. Tasa de crecimiento contribuyente	23
Tabla 5.3. Número de contribuyentes proyectado	23
Tabla 5.4. Proyección de la demanda	23
Tabla 5.5. Oferta de infraestructura sin proyecto	24
Tabla 5.6. Proyección de la Oferta en la situación sin proyecto	24
Tabla 5.7. Oferta de Infraestructura con Proyecto - Alt. 1	25
Tabla 5.8. Balance oferta demanda	25
Tabla 5.9. Características técnicas	26
Tabla 5.10. Tamaño del Proyecto relacionado al Componente Mobiliario y Equipamiento	27
Tabla 5.11. Costo de mantenimiento sin proyecto a costos de mercado y sociales	27
Tabla 5.12. Costo de inversión alternativa 1	28
Tabla 5.13. Costo de mantenimiento rutinario y periódico a costos de mercado y sociales Alt. 1	29
Tabla 5.14. Costos incrementales alternativo 1	30
Tabla 5.15. Población Beneficiaria	31
Tabla 5.16. Evaluación Costo – Efectividad a Precios de Mercado (Alternativa 1)	32
Tabla 5.17. Marco lógico	34
Tabla 5.18. Evaluación de la recaudación y nivel de morosidad	35
Tabla 5.19. Número de atención	36
Tabla 5.20. Tiempos	37

Tabla 5.21. Recaudación total.....38



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. Mapa por Sectores del Distrito de San Miguel.....	2
Figura 2.1. Árbol de problemas	12
Figura 3.1. Componentes de la gestión de proyectos	14
Figura 3.2. Elementos de la planificación de un proyecto.....	17
Figura 4.1. Árbol de objetivos	20
Figura 4.2. Árbol de medios fundamentales y acciones	21



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Aspectos técnicos del sistema actual de rentas	45
Anexo 2: Costo de Inversión Alternativa 1	61
Anexo 3: Costo Incrementales	62
Anexo 4: Población Beneficiaria	63
Anexo 5: Valor Actual del Costo.....	64



INTRODUCCIÓN

Según la revista virtual Tributemos de la SUNAT de Julio de 2001 “uno de los problemas que ha limitado las posibilidades de desarrollo de nuestra economía ha sido la tendencia al desequilibrio fiscal; es decir, los gastos del Estado han sido mayores que sus ingresos. Por ello, la recaudación tributaria y el desempeño de los órganos administradores de los impuestos tienen una importancia fundamental para nuestro país”.

En la investigación realizada en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel se evaluó los motivos por los cuales existía un creciente número de quejas por parte de los contribuyentes. Para dicha evaluación se realizó previamente un análisis FODA, para luego aplicar la metodología del marco lógico, la cual es una herramienta que ayuda a los diseñadores de proyectos a tener una mayor comprensión de los problemas que tratan de resolver.

La investigación muestra el impacto de las soluciones planteadas dentro de la gestión tributaria dentro de la Municipalidad Distrital de San Miguel, por lo que esta investigación busca dar un pequeño aporte en la mejora de la gestión tributaria municipal.

CAPÍTULO I: ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Nombre del proyecto

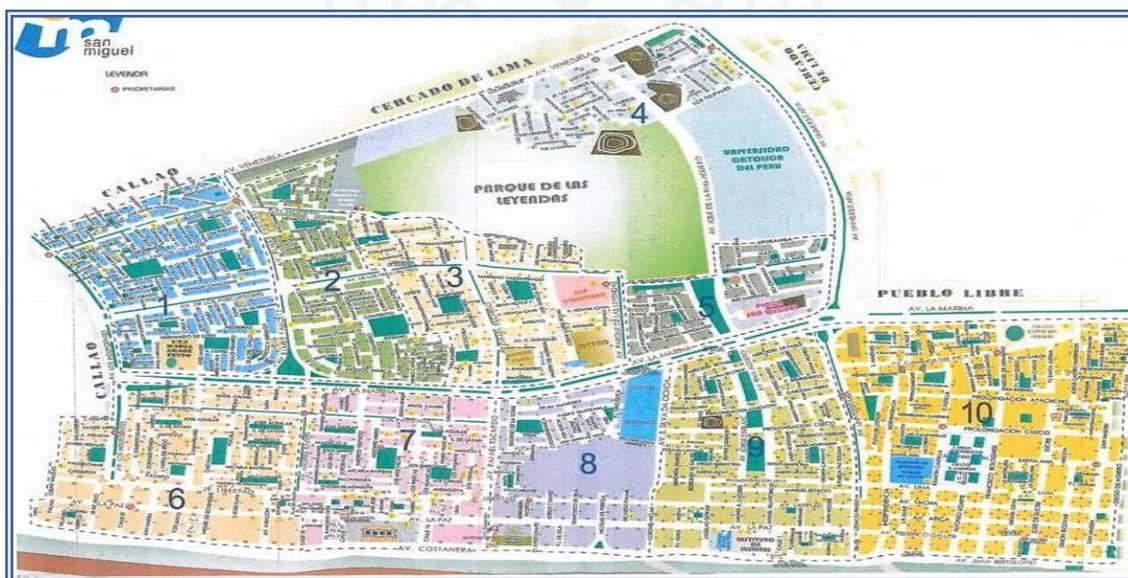
MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL – LIMA

1.2. Localización

El Mejoramiento de la Gestión de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel, es un proyecto que se encuentra ubicado en el distrito de San Miguel, el cual tiene una extensión territorial de 10.72 km², y una población de 135,506 según el censo de población y vivienda 2007, INEI.

Figura 1.1.

Mapa por Sectores del Distrito de San Miguel



Fuente: (Maps, 2019)

1.3. Análisis FODA

A continuación, se presenta el análisis FODA de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria:

Tabla 1.1.

Análisis FODA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL - GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1.- Personal con amplio tiempo de servicio en la gerencia.	1.- En la parte externa, los inversionistas tienen una respuesta positiva para su participación en temas de vivienda y comercio, esto ejecutando proyectos inmobiliarios en el distrito de San Miguel
2.- Existen mecanismos e instrumentos legales que ayudan a la proyección de normas municipales.	2.- Mayor acceso a las tecnologías de la información.

DEBILIDADES	AMENAZAS
1.- El mobiliario no es el adecuado para la gestión tributaria.	1.- Falta de cultura tributaria en la población para cumplir con sus obligaciones municipales.
2.- Inadecuado software de gestión de rentas, generando procesos complejos y lentos.	2.- Sobrecarga de expedientes que dificultan el cumplimiento de plazos establecidos por ley.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA QUE SE INTENTA MEJORAR

2.1. Diagnóstico de la situación actual

En el año 2011, ante el creciente número de quejas por las demoras en la atención a los contribuyentes y la existencia de un solo medio de pago (presencial en municipalidad), ha pedido de la Gerencia de Renta y Administración Tributaria a la alta dirección de la entidad, se le encarga a la Sub Gerencia de Presupuesto y Racionalización que se determine las causas del problema e identifique la solución más efectiva y eficiente.

La Sub Gerencia de Presupuesto y Racionalización para poder cumplir con la tarea encomendada por la alta dirección decide utilizar la planificación con el Enfoque de Marco Lógico para poder determinar las acciones y estrategias a ser utilizados, cabe indicar que estas acciones están orientadas a mejorar el servicio de rentas de la Municipalidad Distrital de San Miguel.

2.1.1. Participación de los involucrados

Compone la Municipalidad Distrital de San Miguel, que tiene la responsabilidad de brindar servicios de calidad a todos los vecinos del distrito, siendo el servicio a intervenir:

1. Servicios de rentas y administración tributaria

La Municipalidad Distrital de San Miguel, tiene la responsabilidad de tener una infraestructura y servicios de calidad, la cual permita crear las condiciones adecuadas para el desarrollo económico del distrito, es así que ante el número de quejas constantes sobre los servicios que brinda la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, se decide intervenir, primero identificando los problemas existentes en la gerencia mediante una matriz de involucrados, la cual es una herramienta para conocer e identificar las necesidades y capacidades de los interesados o stakeholders de un proyecto. A continuación, se presenta la Matriz de Involucrados, que se determinó.

Tabla 2.1.

Matriz de Involucrados

Sector involucrado	Problemas	Intereses	Estrategias	Acuerdos y Compromisos
Municipalidad Distrital de San Miguel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos escasos y limitados, fuentes de financiamiento que permitirán garantizar la infraestructura y servicio de calidad. 2. Malestar de la población por no contar con infraestructura y servicios de calidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar la calidad de la infraestructura y de los servicios brindados 2. Mejorar los servicios brindados por la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los actuales problemas que existen en la prestación de servicios. 2. Identificar las necesidades de infraestructura del distrito. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Financiamiento de las medidas correctivas. 2. Buscar financiamiento para cubrir las necesidades de infraestructura del distrito
Población Residente (beneficiarios directos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con un mejor servicio de rentas. 2. Contar con infraestructura urbana de calidad. 3. Mejorar el servicio de seguridad ciudadana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoramiento del servicio de consultas en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria. 2. Mejoramiento del tránsito vehicular y peatonal, y de la imagen y entorno de la zona. 3. Mejorar la prestaciones de servicios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación con el Gobierno Local, para la identificación de las expectativas y necesidades de la población. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar información para la correcta a la Municipalidad Distrital de San Miguel.

Fuente: Elaboración propia

2.1.2. Gerencia de Rentas y Administración Tributaria

Estado del servicio

La Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de San Miguel, tiene a su cargo básicamente la obtención de lo que se denomina dentro del presupuesto municipal recursos directamente recaudados que sólo en parte van a financiar los gastos destinados a atender las necesidades públicas del distrito. Existe otra fuente externa importante de financiamiento de estos gastos que proviene del gobierno central bajo la denominación de Recursos Determinados.

Estructuralmente es una gerencia con dos subgerencias una de Registro y Recaudación y otra de Ejecuciones Coactivas. En la Gerencia están asignadas tres plazas (gerente, asistente administrativo y secretaria). En la Subgerencia de Registro y Recaudación están asignadas cuatro plazas (subgerente, técnico administrativo, asistente administrativo y secretaria). En la subgerencia de Ejecutorias Coactivas están asignadas 5 plazas (subgerente, 2 ejecutores coactivos y 2 asistentes coactivos).

En un análisis simple se puede apreciar un sesgo al fortalecimiento de la subgerencia de Ejecutorias Coactivas, lo que refleja el mayor énfasis que se la Municipalidad pone en reducir la morosidad o incumplimiento de las obligaciones tributarias de parte de los vecinos y personas jurídicas que conforman su población objetivo lo cual es positivo.

Tabla 2.2.

Nivel de Morosidad

Periodo	Recaudación	Morosidad	% morosidad
2011	7,253,411.36	4,445,639.22	61.3
2012	9,036,332.42	4,450,730.90	49.2

Fuente: (Munisanmiguel, 2019)

La Gerencia de Rentas y Administración Tributaria cuenta con equipos de cómputo desfasado, mobiliario en estado de conservación malo y un sistema de gestión de rentas denominados SAMNET, cuyas principales características se detallan en el siguiente cuadro.

Tabla 2.3.

Características del Samnet

DESCRIPCION DEL MÓDULO	SAMNET
MÓDULO DE IMP. PREDIAL Y ARBITRIOS MUNICIPALES	SI
Maestro Contribuyentes	X
DDJJ - Hoja Resumen	X
DDJJ - Predio Único	X
DDJJ - Niveles	X
DDJJ - Otras Instalaciones	X
Maestro de Predios (Código Predio)	
Histórico de Declaraciones Juradas	
Fórmulas de Arbitrios Municipales	
Registro de fórmulas aplicadas al PU	
MÓDULO DE CUENTA CORRIENTE CENTRALIZADA	SI
Cta. Cte. de Formato Resumido	X
Cta. Cte. en Formato Detallado	
Flexibilidad de deudas por "N"	
Tributos	
Proyección de la deuda en el tiempo	
Filtrado por Origen de Deuda	
Filtrado por Materia de Origen	
Filtrado por Año de deuda	X
Filtrado por Tributo	X
Filtrado por Situación Deuda	
MÓDULO DE FRACCIONAMIENTO TRIBUTARIO	SI
Pre-Convenio	X
Contrato Fraccionamiento	X
Requerimientos de Pago	
Resolución de Perdida de Fraccionamiento	
Constancia de Exigibilidad	
Transferencia a Coactivo	
MÓDULO DE VALORES TRIBUTARIOS	SI
Generación de Lotes	
Configuración de Lotes	
Generación Masiva de Valores	
Generación Individual de Valores	
Notificación de Valores	X
Reclamación de Valores	
Anulación de Valores por Lote	
Anulación por Contribuyente	
Constancia de Exigibilidad	
Transferencia a Coactivo	X
MÓDULO DE FISCALIZACION TRIBUTARIA	NO
MÓDULO DE MULTAS TRIBUTARIAS	NO
MÓDULO DE MULTAS ADMINISTRATIVAS	NO

(Continuación)		
MÓDULO DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS NO DEPORTIVOS	NO	
MÓDULO DE COMERCIO AMBULATORIO	NO	
MÓDULO DE MERCED CONDUCTIVA	NO	
MÓDULO DE PARQUEO VEHICULAR	NO	
MÓDULO DE DESCARGOS EN CTACTE	NO	
MÓDULO DE TRANSFERENCIAS DE CTACTE	NO	
MÓDULO DE RESPONSABLE SOLIDARIOS	NO	
MÓDULO DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO	NO	
MÓDULO DE SALDOS POR COBRAR	NO	
MÓDULO DE BANCOS	NO	
MÓDULO DE CTA. CTE. ON LINE	NO	
MÓDULO DE PAGO VISA NET	NO	
MÓDULO DE EJECUTORIA COACTIVA	SI	
	Recepción de Expedientes	X
	Generación de Expedientes x Documento	X
	Generación de Expedientes x Agrupamiento	
	Costas Procesales en Cta. Cte.	
	Acumulación de Expedientes	
	Cta. Cte. Por Expediente Coactivo	
	Compromisos de Pago	
MÓDULO DE TESORERIA - CAJA		SI
	Registro de Partidas Presupuestales	X
	Registro de Tasas	X
	Pago de Tributos / Tasas	X
	Extorno de Recibos	X
	Re-Impresión de Recibos	X
	Detalle de Operaciones por Cajero	X
	Parte Diario	X
	Ingresos por Tributo y Detalle	
	Ingresos por Tributo y Origen	
	Recaudación por Contribuyente	
MÓDULO DE EMISIÓN MASIVA		NO

Fuente: (Munisanmiguel, 2019)

Aspectos técnicos del sistema actual de rentas

1. Actualmente la Municipalidad Distrital de San Miguel, cuenta con un sistema de información desfasado (Lenguaje de Programación NET2003).
2. El software adquirido por la Municipalidad Distrital de San Miguel, solo corre bajo una arquitectura de 32bit, ya que no soporta la arquitectura de 64bit dejándose de explotar al máximo los recursos de la máquina del usuario final.

3. Uso excesivo de máquinas virtuales para poder lograr hacer funcionar el sistema de rentas en equipos modernos con arquitectura de 64bit, degradando la potencia del equipo, para otros trabajos que se desea realizar en paralelo.
4. Cualquier modificación al código fuente del sistema de rentas, se tiene que generar un instalador (característica propia de la arquitectura empleada en la elaboración del sistema de rentas), el cual se instala de forma personalizada en cada usuario que use el sistema, esto origina que no todos los usuarios cuenten con la última versión del sistema.

Estas características del SAMNET, que, por los rasgos señaladas anteriormente, lo hace un sistema muy limitado, generando deficiencia y falta de eficacia en la gestión tributaria del distrito.

Tabla 2.4.

Número de Atención

	2010	2011
Atenciones	78,955	80,545
Incremento en la atención entre años.	0%	2%

Fuente: (Munisanmiguel, 2019)

En cuanto a los niveles de recaudación, se puede ver que este se ha incrementado en un 24%, debido básicamente al boom inmobiliario que sufre el distrito en toda la zona de la Av. Costanera.

Tabla 2.5.

Recaudación Total

	2010	2011
Total	35,373,001.12	43,762,647.91
Incremento en la recaudación	0%	24%

Fuente: (Munisanmiguel, 2019)

2.2. Definición del problema y sus causas

Según Choy & Chang, (2014), el diagnóstico presentado, se puede proponer como el problema principal que motiva el desarrollo del presente estudio: Deficiente

automatización de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Distrito de San Miguel, Lima, Lima”.

Las siguientes son las causas y efectos del problema central:

2.2.1. Causas

Causas Directas:

Entre las principales causas identificadas que generan el problema central están:

1. Inadecuada capacidad técnica y operativa: De manera general, en San Miguel, no hay especialistas que tengan la capacidad de manejar el sistema tributario que aplicamos para los impuestos, uno que es el IGV y el otro es el Impuesto a la Renta, que trae como consecuencias el mal manejo de la recaudación.
2. Procesos complejos y lentos para procesamiento de información: El software no es amigable y sencillo. Por ello las personas sienten que no funciona.

Causas Indirectas

3. Inadecuado equipamiento y mobiliario:

Lo que se debe hacer es eliminar los tres y crear uno donde se vean los ingresos y de acuerdo a esto se pagará un monto al Estado, siendo controlado mediante las facturas

4. Inadecuado software: El software presenta fallas por aspectos como: disponer de una versión desactualizada, instalación de un software en distintas versiones, controladores de dispositivos inapropiados o presencia de virus y malware

2.2.2. Efectos

Efectos Directos:

- Ineficiente recaudación municipal

Efectos Indirectos:

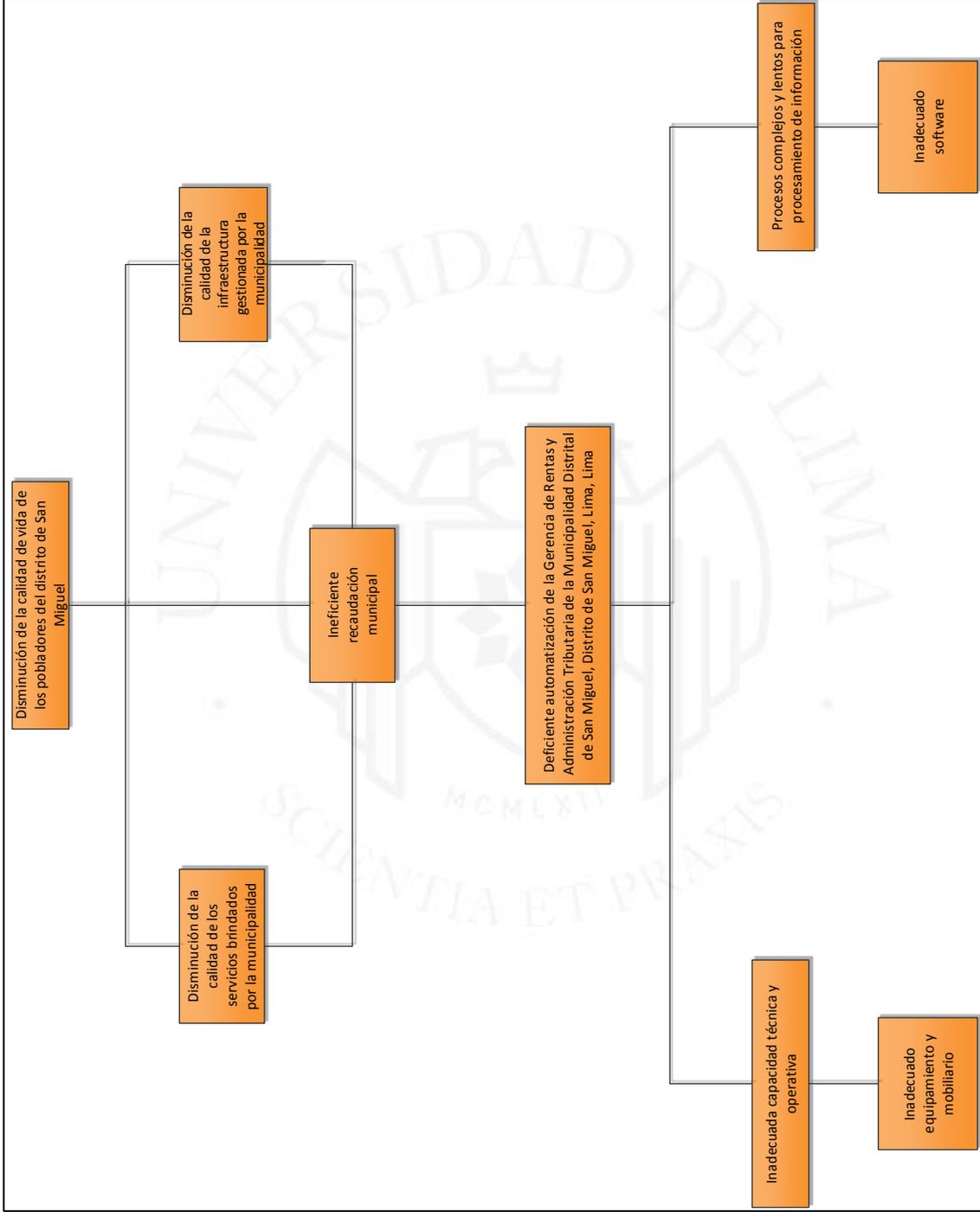
- Disminución de la calidad de los servicios brindados por la municipalidad
- Disminución de la calidad de la infraestructura gestionada por la municipalidad.

Como Efecto Final, en los productos de los efectos directos e indirectos, se ha identificado el efecto “Disminución de la calidad de vida de los pobladores del distrito

de San Miguel”, debido a las deficientes automatizaciones de la gerencia de rentas de la Municipalidad Distrital de San Miguel.



Figura 2.1
Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA ASOCIADA AL PROBLEMA

3.1. Marco de Referencia

3.1.1. Antecedentes del proyecto

La necesidad de intervenir el servicio de rentas de la Municipalidad Distrital de San Miguel, surge debido a las constantes quejas por parte de los vecinos, en el tiempo de atención a sus consultas y los pocos medios de pagos existentes, ya que tenían que realizar el pago de sus tributos acercándose de forma presencial a la municipalidad.

El propósito del proyecto es contribuir a la mejora de la calidad de servicio de rentas de la Municipalidad, para ello la Sub Gerencia de Presupuesto y Racionalización, realizó una planificación con el Enfoque de Marco Lógico, de la gerencia de rentas, para poder determinar las acciones y estrategias a ser utilizados, cabe indicar que sus acciones están orientadas a mejorar el servicio de rentas de la Municipalidad Distrital de San Miguel; con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los vecinos de San Miguel.

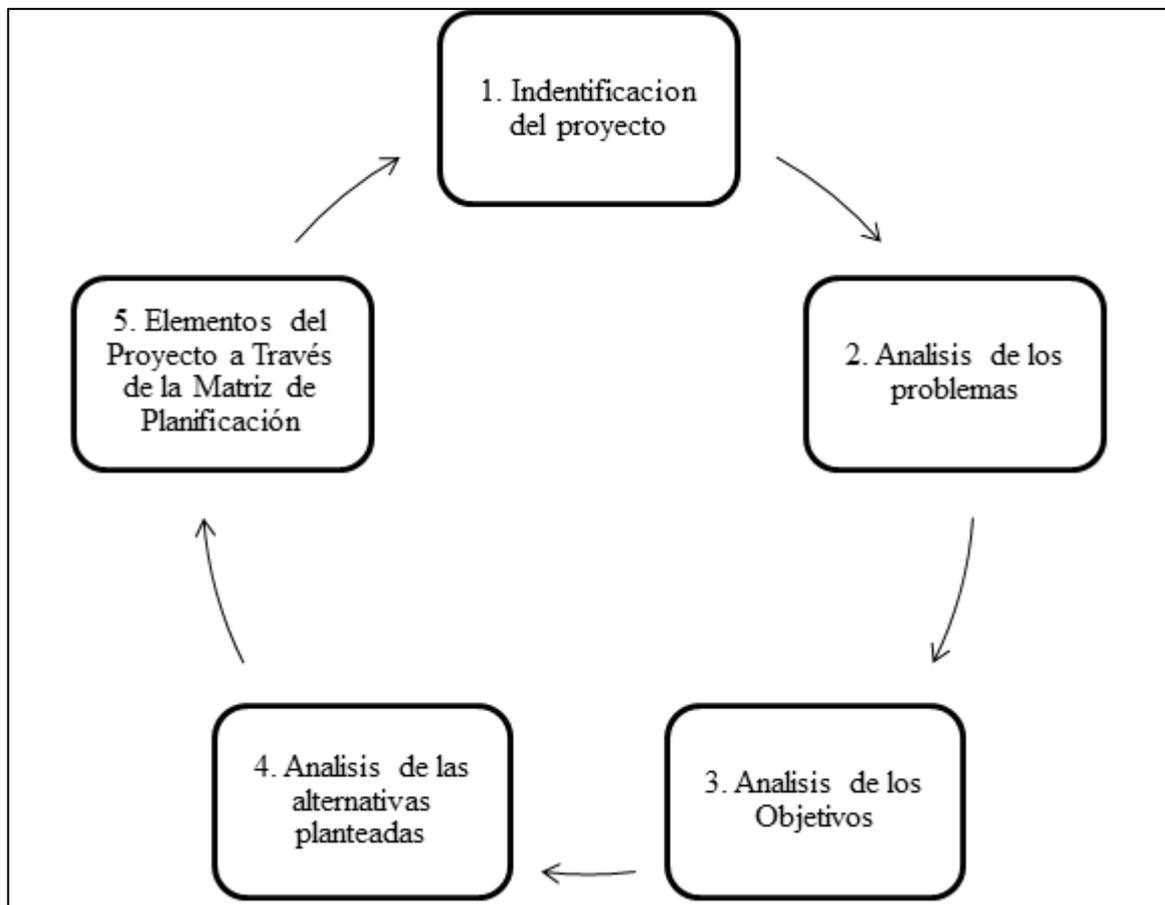
3.1.2. Base teórica

3.1.2.1. La planificación con el Enfoque de Marco Lógico

De acuerdo al autor AECI, (2000), la planificación del enfoque de marco lógico, es una herramienta analítica, que está diseñada para la gestión de proyectos y sirve para mejorar la planificación en un proyecto.

Figura 3. 1.

Componentes de la gestión de proyectos



Fuente: Elaboración propia

1. Identificación del Proyecto:

A continuación se presenta los factores que involucre la identificación del Proyecto a nivel interno y externo.

- Esta etapa constituye identificar y hacer un diagnóstico general de los agentes que intervienen en el Proyecto.
- Los agentes sociales vienen a ser las autoridades y sus otros actores, por ello es sumamente importante identificar sus expectativas en la fase de planificación, como es el inicio, ejecución y cierre del proyecto.
- Los objetivos de los proyectos, son reflejo de las necesidades y grupos de interés internos y externos.

- Por ello se trata de identificar a todas las personas u grupos que estarán afectadas por el problema, bajo las necesidades en el estudio de investigación.
- En el análisis del problema, se puede hacer sub problemas para mejorar la identificación, esto ayudara a saber identificar las fortalezas y debilidades que existen en el proyecto
- Finalmente es necesario prever los posibles conflictos que ocurrieras en el planeamiento del proyecto.

2. Análisis de los problemas:

Una vez identificados los problemas, se procede a hacer el análisis de cada uno de los problemas identificación, para ello se tomara los siguientes aspectos del análisis:

- Para el análisis del problema y sub problemas encontrados se deberá priorizar los problemas que afectan a la sociedad, seguido los problemas que afectan al desarrollo del proyecto.
- Conviene hacer una matriz FODA, para mejorar el análisis del problema identificado.
- En el análisis conviene diferencias entre las causas del problema con los efectos y consecuencias que afectan, y que pudiera en la ejecución del proyecto.
- También es recomendable hacer el uso del “Árbol de Problemas”, esto ayuda a ordenar las ideas para mejorarla localización del problema y dar solución.
- Finalmente en el análisis de los problemas, se procede a hacer una matriz que este procesado a los objetivos generales.

3. Análisis de los objetivos:

Concluido el análisis de los problemas con las soluciones que se den, se procede a realizar un análisis en el procesamiento del proyecto, que servirá para mejorar la solución del problema:

- Para el análisis de los objetivos, se procederá a plantear soluciones del proyecto.
- Seguido de opciones que mejoren el problema identificado, esto ayudara que se tenga efectos positivos.

- Para ello también es recomendable realizar un “Árbol de Objetivos”, que ayudara a mejorar la solución.
- Finalmente en el análisis de los objetivos es recomendable hacer un cronograma que vincule a los objetivos trazados

4. Análisis de las Alternativas Planteados:

Una vez identificado, analizado los problemas y objetivos del proyecto, se ha desarrollar un análisis de los sub problemas y objetivos planteados en el proyecto:

- Este análisis consiste en cual o cuales son las soluciones alternativas en el análisis de los problemas y objetivos del proyecto, para poner en marcha el proyecto.
- Para estos análisis también se debe análisis de los medios que dispone el proyecto, junto al presupuesto que ayude a eliminar los objetivos que no se pueden lograr.
- Un dato recomendable es también hacer que el proyecto este reflejado a sus alternativas y justificar la elección de cada una de ellas.
- Finalmente para no complicar este análisis de alternativas o sub encontrados es necesario hacer una matriz que recoja las distintas opciones y criterios elegidos para mejorar el análisis.

5. Elementos del Proyecto a Través de la Matriz de Planificación:

Según BID, (1997), la identificación y análisis de los problemas, objetivos y alternativas de un proyecto, se procederá a realizar una matriz de coherencia en cada uno de sus niveles:

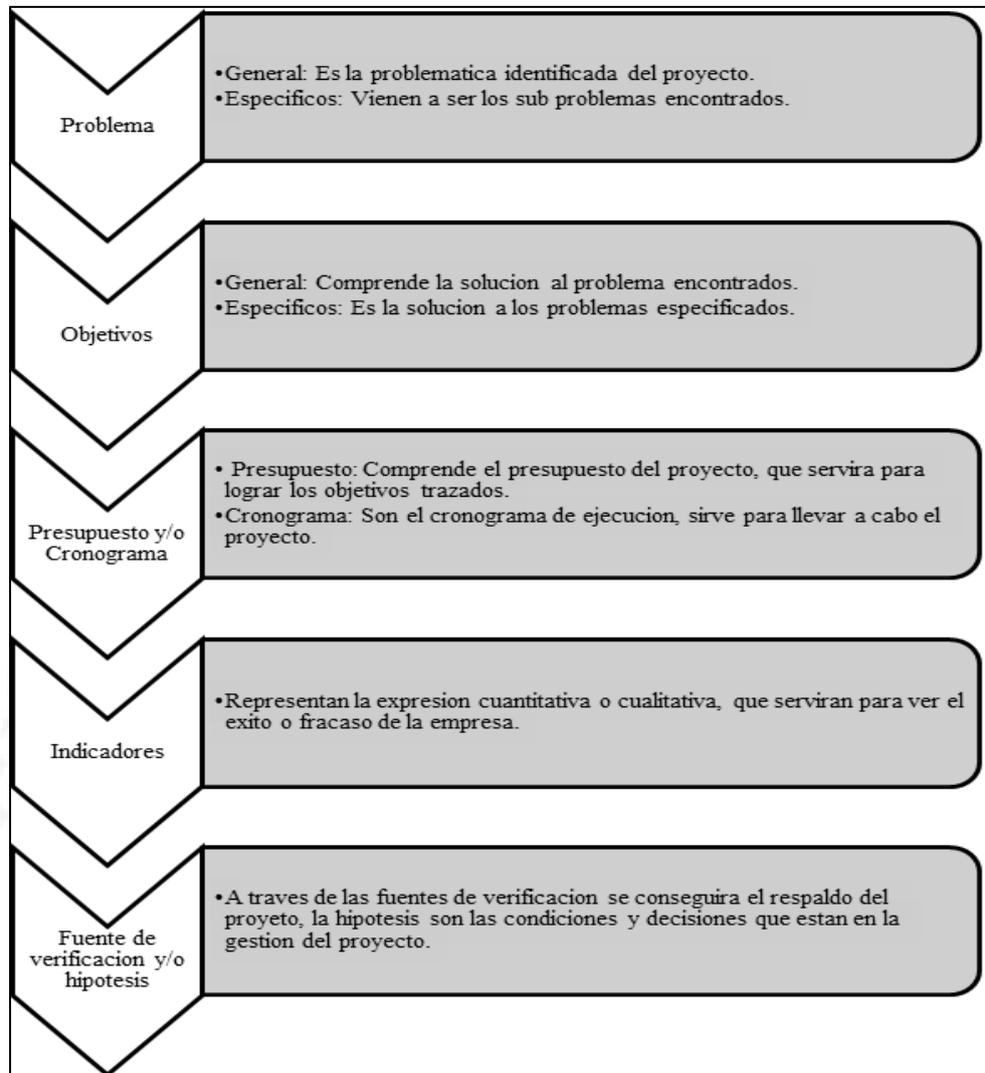
- **Coherencia Interna:** Está compuesta por los diferentes componentes que integran la matriz, de tal forma que den una relación causal entre cada uno de ellos.
- **Coherencia Externa:** Comprende la problemática identificada en el proyecto que se lleva.

Los elemento que integran la matriz son, problema, objetivos general, especificado, resultados, presupuestos, indicadores, fuente de verificación y supuestos o hipótesis.

La matriz de planificación de un proyecto, está integrada por los siguientes elementos:

Figura 3. 2.

Elementos de la planificación de un proyecto



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE SOLUCIÓN SUSTENTADA TEORICAMENTE

4.1. Objetivos del proyecto

Según la determinación de la problemática presentada y en función de los condicionamientos que se definen en la Municipalidad Distrital de San Miguel, se ha propuesto una estrategia que dé solución, la misma que forma parte del objetivo centro propuesto que es: “Eficiente automatización de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Distrito de San Miguel, Lima, Lima”

Esto con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, los que se presenta como medios directos y fundamentales que se deberá implementar.

4.1.1. Fines del Estudio

Los fines del estudio de la presente investigación, se presentan a continuación:

1. La finalidad principal de la investigación de la de analizas la actual gerencia de rentas y tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel, evaluando el impuesto predial administrativo, tal cual lo estipula la Ley de fiscalización y administración de impuestos.
2. Evaluar los impuestos prediales según los últimos periodos, como son: mecanismos de financiamiento, acciones de desarrollo, recaudación anual de impuestos y otros.
3. Siguientemente realizar el planteamiento de la estructura administrativa de la Municipalidad Distrital de San Miguel, para dar solución los problemas de impuesto predial administrativo, que se generan anualmente en el distrito, así poder aplicar estrategias que regulen la gestión de la gerencia de rentas y administración tributaria.

4. Mejorar la actual administración de la Municipalidad Distrital de San Miguel, que tiene políticas y estrategias de gestión tributaria, pero no son las eficientes para mejorar dicha gestión.

Finalmente, una de las finalidades de la presente investigación es mejorar la actual área de Gestión de Rentas y Administración Tributaria, mediante un tratamiento más amplio y multidisciplinario sostenible. Ya que el actual sistema solo compone una de 32bit, que no soporta la arquitectura de 64bit dejándose de explotar al máximo los recursos de la máquina del usuario final.

Para lo cual, la presente investigación tiene una limitante importante que es el acceso a la información económica, financiera, contable y otros para fortalecer la transparencia en la Gerencia de Rentas. La eficiente automatización en la Municipalidad permitirá mejorar la alta Gestión de Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, así como la mejor planificación de funciones del personal encargado de recaudar los impuestos en el Distrito de San Miguel.

4.1.2. Fines directos

Eficiente recaudación municipal.

4.1.3. Fines Indirectos

Incremento de la calidad de los servicios brindados por la municipalidad.

Incremento de la calidad de la infraestructura gestionada por la municipalidad.

Como fin último se obtiene el “Mejora de la calidad de vida de los pobladores del distrito de San Miguel”.

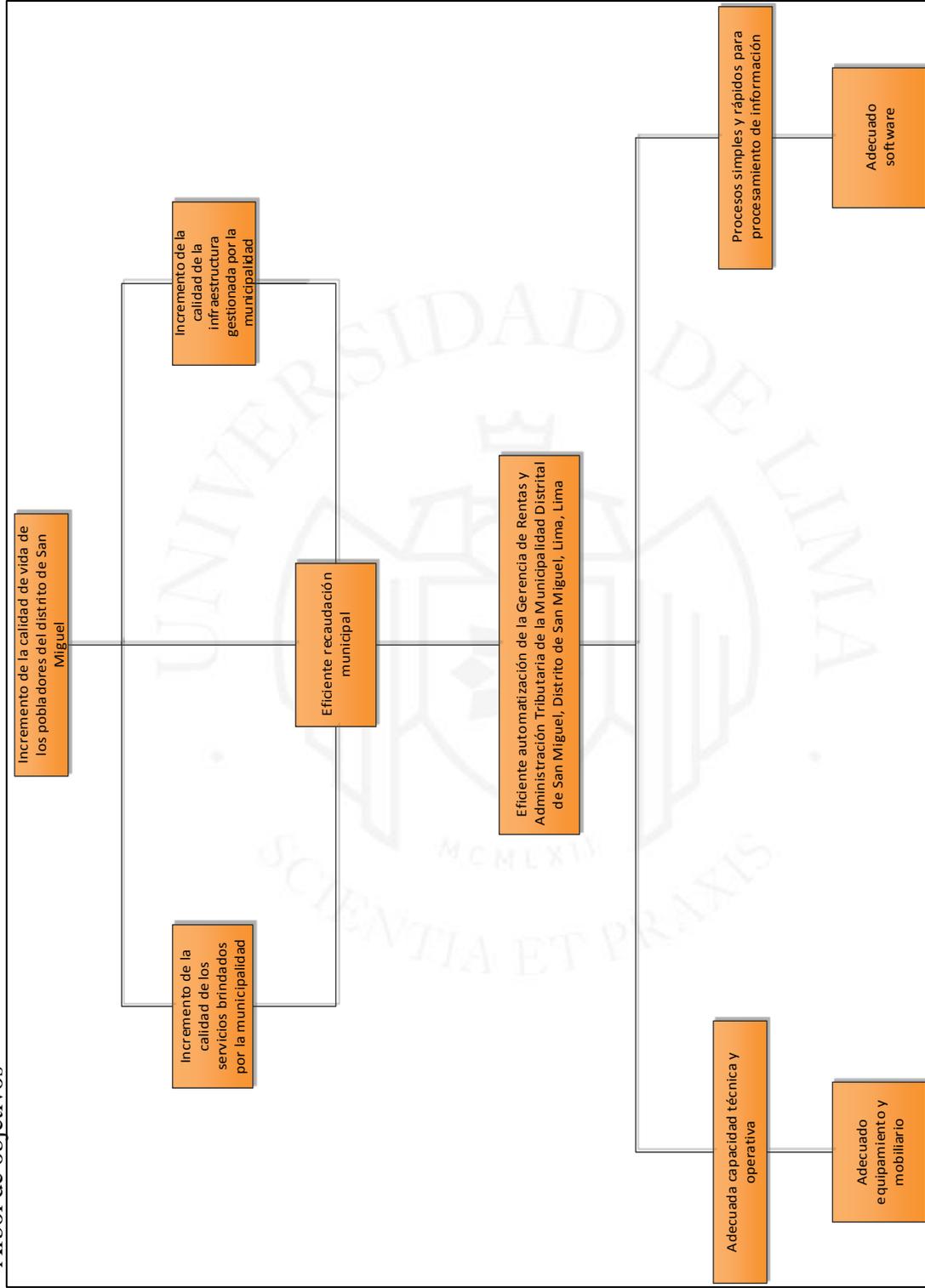
4.1.4. Medios directos

- Adecuada capacidad técnica y operativa.
- Procesos simples y rápidos para procesamiento de información.

4.1.5. Medios indirectos

- Adecuado equipamiento y mobiliario.
- Adecuado software.

Figura 4.1
Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. 2.

Árbol de medios fundamentales y acciones



Fuente: Elaboración propia

1. Alternativas de solución

Para solucionar el problema identificado, se planteó una única alternativa de solución por su viabilidad técnica, financiera y cumplir con los requerimientos de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

Alternativa 1: Adquisición de mobiliario, equipos tecnológicos y adquisición SATMUNXP.

CAPÍTULO V: ESTIMACIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1. Horizonte de evaluación

El proyecto en su alternativa planteada tendrá un horizonte de evaluación de 10 años desde su ejecución.

5.2. Análisis de la demanda

La información consignada en el presente proyecto, cumple con el servicio de administración tributaria está ubicado en el distrito de San Miguel, la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria es la encargada de brindar dicho servicio, la demanda se estima en base a la necesidad de la población beneficiaria de disponer con un servicio de calidad en administración tributaria, para ello se asume como variables de análisis:

- El número de atenciones a los contribuyentes del distrito.

5.2.1. Demanda estimada

Según la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel el número de contribuyes del distrito de San Miguel a 2011, asciende a 34028, en promedio según la misma gerencia cada contribuyente en promedio requiere de 3 atenciones como mínimo por año, así la demanda estimada:

Tabla 5.1.

Demanda estimada

Componente	Unid.	Cantidad
Nº Atenciones	UND	102084

Fuente: (INEI, 2017)

Para la proyección de la demanda hemos utilizado la tasa promedio de contribuyentes, en base a los datos proporcionados por la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

Tabla 5.2.

Tasa de crecimiento contribuyente

Tasa de Crecimiento				Tasa Promedio
2011-2012	2011-2013	2011-2014	2011-2015	
0.84%	5.44%	3.57%	5.95%	3.29%

Fuente: (INEI, 2017)

Tabla 5.3.

Número de contribuyentes proyectado

PROYECCION DE LOS 8 CONTRIBUYENTES													
DESCRIPCION	UNIDADES DE MEDIDA	AÑO 0	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
CONTRIBUYENTES	CASOS	34,028	35,146	36,300	37,493	38,725	39,997	41,311	42,668	44,069	45,517	47,012	48,557

Fuente: (INEI, 2017)

Tabla 5.4.

Proyección de la demanda

		Horizonte de Evaluación										
Componente	UN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Demanda	Número de atenciones	UND	105437.54	108901.25	112478.75	116173.77	119990.17	123931.94	128003.21	132208.22	136551.37	141037.19

Fuente: (INEI, 2017)

5.3. Oferta del proyecto

La oferta para el proyecto, está determinado por las principales características en la que se eroga el servicio de gestión tributaria, donde consideramos básicamente la situación actual del estado de automatización de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

5.3.1. Oferta sin proyecto

La oferta actual en la gestión tributaria sin proyecto está determinada por las características en la que se eroga el servicio. La información señalada se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 5.5.
Oferta de infraestructura sin proyecto

Características	Sin Proyecto
CARACTERÍSTICAS SOTWARE (SAMNET)	
Declaración jurada mecanizada	No
Adecuada y oportuna fiscalización	No
Control de fraccionamientos	No
Proceso Coactivo	No
Cuenta corriente online	No
Pagos online	No
CAPACIDAD OPERATIVA	
Estado de mobiliario	Malo
Equipamiento tecnológico	desfasado

Fuente: Elaboración Propia

5.3.2. Oferta optimizada y proyección

Dado la dificultad para erogar el servicio de gestión tributaria en las condiciones actuales y según los reportes obtenidos de la gerencia, la oferta actual del servicio asciende a 78,955 atenciones, por otro lado, cualquier intervención mínima actual que trate de recuperar su nivel óptimo de la prestación del servicio solo sería una solución paliativa, por lo que hemos considerado que la oferta optimizada coincide con la oferta actual.

Tabla 5.6.

Proyección de la Oferta en la situación sin proyecto

Demanda	Componente	UN	Horizonte de Evaluación										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Número de atenciones	UND	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00	78955.00

Fuente: (INEI, 2017)

5.3.3. Oferta con proyecto

Se va a considerar como oferta con proyecto las características en la que se eroga el servicio después de la puesta en marcha del proyecto, tanto para la alternativa única.

Tabla 5.7.

Oferta de Infraestructura con Proyecto - Alternativa 1

Características	Con Proyecto
CARACTERÍSTICAS SOTWARE (SANMUT)	
Declaración jurada mecanizada	Si
Adecuada y oportuna fiscalización	Si
Control de fraccionamientos	Si
Proceso Coactivo	Si
Cuenta corriente online	Si
Pagos online	Si
CAPACIDAD OPERATIVA	
Estado de mobiliario	Bueno
Equipamiento tecnológico	Moderno

Fuente: Elaboración Propia

5.4. Balance Oferta Demanda

El Balance Oferta Demanda, del presente proyecto nos muestra un antes y después de la ejecución del proyecto. Donde se percibe un déficit, el cual debe cambiarse:

Tabla 5.8.

Balance oferta demanda

		Horizonte de Evaluación										
Balance	Componente	UN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta-	Número de	UND	-	-	-33523.75	-37218.77	-41035.17	-44976.94	-49048.21	-53253.22	-57596.37	-62082.19
Demanda	atenciones		26482.54	29946.25								

Fuente: Elaboración Propia.

A continuación se presenta las características técnicas el presente proyectos, referente a las vías de situación sin y con proyecto:

Tabla 5.9.

Características técnicas

Características	Sin Proyecto	Con Proyecto
CARACTERÍSTICAS SOTWARE (SAMNET)		
Declaración jurada mecanizada	No	Si
Adecuada y oportuna fiscalización	No	Si
Control de fraccionamientos	No	Si
Proceso Coactivo	No	Si
Cuenta corriente online	No	Si
Pagos online	No	Si
CAPACIDAD OPERATIVA		
Estado de mobiliario	Malo	Bueno
Equipamiento tecnológico	desfasado	Moderno

Fuente: Elaboración Propia

Estas alternativas satisfacen al 100% los requerimientos de la demanda ya que, al mejorar la automatización de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, permitirá que los beneficiarios del proyecto cuenten con un servicio de gestión tributaria de calidad (Choy & Chang, 2014).

5.5. Análisis Técnico de las Alternativas de Solución

Alternativa 1

Adquisición de mobiliario, equipos tecnológicos y adquisición SATMUNXP.

Componente I

Mobiliario y Equipo Tecnológico

Adquisición de los siguientes ítems.

Tabla 5.10.

Tamaño del Proyecto relacionado al Componente Mobiliario y Equipamiento

Características técnicas / Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Archivador	Unidad	15
Armario	Unidad	15
Escritorio	Unidad	15
Equipos de cómputo de última generación	Unidad	20
Fotocopiadora	Unidad	5
Mesa reuniones	Unidad	1
Pizarra	Unidad	1
Silla	Unidad	20
Silla giratoria	Unidad	15
Silla giratoria gerencial	Unidad	5

Fuente: Elaboración Propia

Componente 2

Software

Adquisición del sistema para gestión de rentas SATMUN.

5.6. Costos a precios de mercado

5.6.1. Costos en la situación sin proyecto

Costos de mantenimiento

A continuación, se presentan los costos de mantenimiento “sin proyecto”, que ascienden a S/. 52,569.00.

Tabla 5.11.

Costo de mantenimiento sin proyecto a costos de mercado y sociales

Ítem	Descripción	Unid	Metros	P.U.	A precio privado
	Mantenimiento rutinario				
	Personal de atención	Unid	15.00	1,500.00	22,500.00
	Supervisores	Unid	4.00	3,000.00	12,000.00
	Jefe	Unid	1.00	6,000.00	6,000.00
Sin	Costo directo			S/.	40,500.00
proyecto	Gastos generales y utilidad		10.00%	S/.	4,050.00
	Subtotal			S/.	44,550.00
	I.G.V.		18.00%	S/.	8,019.00
	Costo total de mantenimiento rutinario			S/.	52,569.00

Fuente: (Miguel, 2005)
Elaboración Propia

5.6.2. Costos en la situación con proyecto

Costos de Inversión

Los costos de inversión para la alternativa 1 asciende a la suma de S/. 490,180.00 nuevos soles.

Tabla 5.12.

Costo de inversión alternativa 1

Principales Rubros	Costos a precios de Mercado
Costo Directo	335,500.00
Mobiliario y equipo tecnológico	195,500.00
Software (SATMUN)	140,000.00
Gastos Generales	33,550.00
Utilidad	33,550.00
Total S/.	490,180.00

Fuente: Elaboración Propia.

Costos de mantenimiento

Los costos de mantenimiento rutinario para la alternativa a implementar ascienden a la suma de S/. 75,933.00, mientras que el mantenimiento periódico de la alternativa a implementar asciende a la suma de S/. 156,409.00.

Tabla 5.13.

Costo de mantenimiento rutinario y periódico a costos de mercado y sociales
(Presupuesto Alternativa N° 1)

PRESUPUESTO - ALTERNATIVA N° 01						
COSTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO						
Item	Descripcion	Und	Metrado	P.U.	A Precio Privado	
CON PROYECTO	Mantenimiento Rutinario (*)					
	PERSONAL DE ATENCION	UND	15.00	1,500.00	22,500.00	
	SUPERVISORES	UND	4.00	3,000.00	12,000.00	
	JEFE	UND	1.00	6,000.00	6,000.00	
	ACTUALIZACIÓN SOFTWARE	GLB	1.00	18,000.00	18,000.00	
	COSTO DIRECTO				S/.	58,500.00
	GASTOS GENERALES Y UTILIDAD			10.00%	S/.	5,850.00
	SUB TOTAL				S/.	64,350.00
	I.G.V.			18.00%	S/.	11,583.00
	COSTO TOTAL DE MANTENIMIENTO RUTINARIO (ANUAL)				S/.	75,933.00
		Mantenimiento Periódico				
		RRHH				
		PERSONAL DE ATENCION	UND	15.00	1,500.00	22,500.00
		SUPERVISORES	UND	4.00	3,000.00	12,000.00
		JEFE	UND	1.00	6,000.00	6,000.00
		EQUIPAMIENTO				
		COMPUTADORAS	UND	20.00	4,000.00	80,000.00
	COSTO DIRECTO				S/.	120,500.00
	GASTOS GENERALES Y UTILIDAD			10.00%	S/.	12,050.00
	SUB TOTAL				S/.	132,550.00
	I.G.V.			18.00%	S/.	23,859.00
COSTO TOTAL DE MANTENIMIENTO PERIODICO (CADA 05 AÑOS)				S/.	156,409.00	

Fuente: Elaboración Propia.

5.6.3. Costos incrementales

Los costos de inversión y Mantenimiento incrementales, resultan de la diferencia de costos entre el escenario con proyecto menos el escenario sin proyecto.

Tabla 5.14.
Costos incrementales alternativa 1

Alternativa 1											
Costo de inversión	Precios del Mercado										
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
1.Total inversión	490,180										
2. Costos de manten. con proyecto		75,933	75,933	75,933	75,933	156,409	75,933	75,933	75,933	75,933	156,409
3. Costo de manten. sin proyecto		52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569
4.Costo incrementales	490,180	23,364	23,364	23,364	23,364	103,840	23,364	23,364	23,364	23,364	103,840
VAC SN (TN,8%)						739,001					

Fuente: Elaboración Propia

5.7. Evaluación social

La evaluación social, identifica los impactos socioeconómicas en la actividad de un proyecto, para estimar los costos sociales, en este proceso se empleara la metodología de los costos de efectividad.

Un indicador de rentabilidad social bajo la metodología de los costos de efectividad, es conocido como un ratio de costos de efectividad, que se ejecuta para ver el indicador de los resultados, respectivamente:

En la estimación del ratio se requiere realizar los siguientes:

- Primero esta determinar los flujos de costos que se incrementan en los precios sociales, en esto está los costos de operación y mantenimiento. Seguido a ello se precederá a realizar un cálculo del Valor Actual de los Costos Sociales “VACS”, según la tasa social correspondiente, que de descuento es 8%.
- Segundo vendrían saca la cuantificación de las metas según los indicadores de efectividad o eficacia.
- Tercero son calcular el ratio de costo de efectividad o costo de eficacia, esto dividiendo entre el indicador de efectividad o de eficacia en el cálculo del ratio de costos (VACT).

Según los pasos señalados, se estimará la demanda en base a las necesidades de la población social beneficiaria, que se tiene para disponer el servicio de calidad de la

gestión de rentas, para ello también es necesario asumir las variables de los análisis, como el número de contribuyentes que se estima en 34028 contribuyentes.

La proyección de los contribuyentes se determina considerando la formulas y las siguientes variables:

$$P_t = P_o * (1+r)^n$$

Dónde:

P_t = Población en el año “t”, que vamos a estimar.

P_o = Población en el “año base” (conocida).

R = Tasa de crecimiento anual.

n = Número de años entre el “año base” (año cero) y el año “n”.

A continuación, se muestra el Cuadro 11; en el cual se ha realizado la proyección de los contribuyentes en los próximos 10 años (vida útil del proyecto), se ha aplicado una tasa de crecimiento hallado de acuerdo a los datos obtenidos de los Gerencia de Renta de Administración Tributaria; la tasa de crecimiento es de 3.29%

Tabla 5.15.

Población Beneficiaria

Año	Población
0	34,028
1	35,148
2	36,304
3	37,498
4	38,732
5	40,006
6	41,322
7	42,682
8	44,086
9	45,537
10	47,035
PROMEDIO	40,835

Fuente: Fuente: (INEI, 2017)

5.7.1. Evaluación

Por el nivel de inversión del proyecto se utilizará la metodología “Costo Efectividad” para evaluar la alternativa propuesta que permita demostrar la eficiencia económica de la asignación de los recursos para la ejecución del mismo.

En los siguientes cuadros se presentan los cálculos de evaluación costo-efectividad de la propuesta recomendada.

Tabla 5.16.

Evaluación Costo – Efectividad a Precios de Mercado (Alternativa 1)

	S/.
VAC	739,000.91
POBLACIÓN BENEFICIADA	40835
RELACIÓN COSTO/EFFECTIVIDAD	18.10

Fuente: Elaboración Propia

Tomando los resultados de la evaluación se entiende que los costos de implementar las medidas propuestas tendrán un costo de S/. 18.10 por cada contribuyente.

5.8. Análisis sostenibilidad

Una sostenibilidad un proyecto está asociado a las funciones de la matriz según sus indicadores de un proyecto, que sirve para obtener los resultados respecto a la organización de un proyecto, para lo cual seguir los siguientes:

- **Técnica:** El presente proyecto de investigación, cumple con los indicadores sostenibles en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, para iniciar, supervisar y cerrar el proyecto propuesto. Asimismo, cumple con los recursos a utilizarse como son los equipos y suministros, insumos, horarios del personal y otros.
- **Sociocultural:** La viabilidad del proyecto complementa los procesos de bienestar y comodidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria. Por ello la población social del Distrito de San Miguel percibirá el beneficio directo en la recaudación predial.

- **Institucional:** La Municipalidad del Distrito de San Miguel, cuenta con una infraestructura técnica y administrativa en todas las áreas de la institución, esto ayudara a la ejecución del presente proyecto. Considerando una previa priorización, aprobación, evaluación, ejecución y disponibilidad de los fondos percibidos. Por ello el proyecto complementara las actuales gestiones que se va desarrollando.
- **Económica:** El presente proyecto, también presenta buenos indicadores de costos de efectividad, que son importantes para la buena viabilidad económica del proyecto.

Para ello la Gerencia de Rentas y Administración tributaria, estará a cargo del servicio de mantenimiento.

El servicio de mantenimiento dirigido para este tipo de funciones, se encuentra en el desarrollo de los recursos humanos de la Gerencia de Rentas y Administración tributaria, donde los especialistas mejorar el sostenimiento del proyecto.

También se incluir un presupuesto dirigido para cubrir los costos de capacitación y auditoría de la gestión de Gerencia de Rentas y Administración tributaria, que estará a cargo de la Municipalidad Distrital de San Miguel.

5.9. Marco Lógico

Tabla 5.17.

Marco lógico

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fin	Optimización de la calidad de vida de la población del distrito de San Miguel	Aumento del valor predial en 5%.	- Estudio socio económico de la zona.	- Las condiciones físicas de la zona se mantendrán constantes. - Las condiciones demográficas no sufrirán cambios bruscos. - Efectiva participación ciudadana.
Propósitos	Eficiente automatización de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Distrito de San Miguel, Lima, Lima.	Disminución del nivel de morosidad en 20%. Incremento en el número de intenciones en 20%. Incremento de nivel de recaudación en 20%.	- Estadísticas llevadas por la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.	- Se mantienen las condiciones operativas de la gerencia en buen estado.
Componentes	Adecuada capacidad técnica y operativa. Procesos simples y rápidos para procesamiento de información.	Adquisición de mobiliario y equipos tecnológicos. Adquisición de software.	- Informes de Supervisión - Visita de campo para la supervisión y el monitoreo del proyecto - Acta de recepción de los mobiliarios y equipos tecnológicos. - Software funcionando	- Financiamiento apropiado y oportuno de la Municipalidad Distrital de San Miguel.
Acciones	Adquisición de mobiliario y equipos tecnológicos. Adquisición de software.	Costo de Inversión Total: S/. 490,180.00. - Costo Componente 1: S/. 195,500.00. - Costo Componente 2: S/. 140,000.00. - Utilidad: S/. 33,550.00. - Gastos Generales: S/. 33,550.00.	- Avance de inversión. - Adecuada supervisión del proyecto. - Liquidación de cuentas trimestralmente.	- Selección competente de los contratistas. - Gestión por indicadores en adquisidores

Fuente: Elaboración propia

La implementación del proyecto se realizó el último trimestre del 2011, así el año 2012 se comenzó a erogar el servicio tributario con el nuevo software, mobiliario y equipos tecnológicos.

Los efectos de estas mejoras están reflejados en los resultados favorables de su actuación que ha sido sostenida en los últimos años. Una de las variables duras ampliamente recurrida para los análisis de recaudación es el impuesto predial cuya evolución es un buen indicador de la efectividad del servicio brindado. En el siguiente cuadro se muestra su evolución desde el 2011 al 2017 conjuntamente con la variable moratoria.

Tabla 5.18.

Evaluación de la recaudación y nivel de morosidad

Periodo	Recaudación	Morosidad	% morosidad
2011	7,253,411.36	4,445,639.22	61.3
2012	9,036,332.42	4,450,730.90	49.2
2013	13,663,849.06	4,197,391.54	30.7
2014	13,969,742.67	3,940,183.83	28.2
2015	15,053,548.70	3,763,377.18	24.98
2016	19,207,137.11	4,624,211.82	24.08
2017	19,944,146.58	4,789,912.84	24.02

Fuente: (INEI, 2017)

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, la evolución de la recaudación por impuesto predial para el período 2011-2017 muestra un crecimiento permanente con una tasa acumulada de crecimiento de 175% al pasar de S/. 7'253,411.36 en 2011 a S/.19'944,146.58 en el 2017. Sin embargo, el índice de morosidad tiene una primera etapa de gran reducción para entrar en una estabilización en los tres últimos años, en los que prácticamente se estabiliza alrededor del 25%. Del 2011-2013, se produce un incremento en la recaudación debido al boom inmobiliario en el distrito, en cuanto al nivel de morosidad este se reduce en casi 50% debido a que el nuevo sistema mejora la eficiencia en la gestión tributaria. En el año 2014-2017, no hay un incremento muy significativo en la recaudación debido al factor político (elecciones municipales) y la desaceleración de la economía (impacto fuertemente en el sector construcción), en cuanto al nivel de morosidad este se estabiliza en alrededor de 25% debido que el

impacto del sistema en esta variable se vuelve poco significativa y la reducción de esta cifra estaría relacionada a factores económicos y sociales de los contribuyentes.

En relación a las atenciones realizadas por los contribuyentes, estos se incrementaron en un 100% en el año que entro funcionamiento el sistema, sin embargo, luego tienen un año de estabilización, en el que prácticamente se estabiliza en un crecimiento de las consultas en un 10%. Esto se debe a que el nuevo sistema reduce los tiempos considerablemente para los distintos trámites que realizan los contribuyentes, como se puede apreciar en los siguientes cuadros.

Tabla 5.19.

Número de atención

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Atenciones	78,955	80,545	161,090	193,308	212,639	233,903	257,293	270,158	283,665
Incremento en la atención entre años	0%	2%	100%	20%	10%	10%	10%	5%	5%

Fuente: (Miguel, 2005)

Tabla 5.20.

Tiempos

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO	SAMNET	SATMUNXP
	Tiempo de trabajo en min	
IMP. PREDIAL Y ARBITRIOS MUNICIPALES		
Maestro Contribuyentes	15.00	2.00
DDJJ - Hoja Resumen	15.00	2.00
DDJJ - Predio Único	15.00	2.00
DDJJ - Niveles	15.00	2.00
DDJJ - Otras Instalaciones	15.00	2.00
CUENTA CORRIENTE CENTRALIZADA		
Descargo De Cta. Cte. (Compensaciones, Prescripciones, Exoneraciones etc.)	60.00	20.00
Extorno de Descargo	60.00	20.00
FRACCIONAMIENTO TRIBUTARIO		
Pre-Convenio	15.00	5.00
Contrato Fraccionamiento	5.00	1.00
Transferencia a Coactivo	1,440.00	10.00
VALORES TRIBUTARIOS		
Generación de Lotes	10.00	5.00
Configuración de Lotes	10.00	5.00
Generación Masiva de Valores	180.00	60.00
Generación Individual de Valores	10.00	5.00
notificación de Valores	3.00	1.00
Transferencia a Coactivo	1,440.00	60.00
EJECUTORÍA COACTIVA		
Recepción de Expedientes	15.00	5.00
Generación de Expedientes x Documento	60.00	10.00
TESORERÍA - CAJA		
Registro de Partidas Presupuestales	2.00	2.00
Registro de Tasas	2.00	2.00
Pago de Tributos / Tasas	5.00	2.00
Extorno de Recibos	2.00	1.00
Re-Impresión de Recibos	1.00	1.00
Detalle de Operaciones por Cajero	2.00	1.00
Parte Diario	1.00	1.00
FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	1,440.00	60.00
MULTAS TRIBUTARIAS	1,440.00	60.00
MULTAS ADMINISTRATIVAS	1,440.00	60.00
SALDOS POR COBRAR	1,440.00	60.00

Fuente: (Miguel, 2005)

En relación al nivel de recaudación del año 2010 al 2013 se puede apreciar un crecimiento, que se explica por el incremento de las viviendas y establecimientos formales (edificios) que hacen aumentar los pagos por concepto de impuestos

relacionados como son predial y la alcabala, y por otra parte en el rubro de recursos directamente recaudados que también se relacionan con el crecimiento de las nuevas edificaciones y que incrementan las recaudaciones por conceptos de limpieza pública, parques y jardines, serenazgo y también las multas a los establecimientos formales. En términos simples se ha verificado un crecimiento vertical con viviendas modernas en espacios que antes estaban ocupadas por predios precarios. Paralelamente esos mayores recursos han significado mejores servicios lo que hace al distrito más atractivo a residentes de mayor nivel económico.

El año 2014 es un año atípico debido principalmente al ser un año electoral, el factor político influye de forma significativa en los niveles de recaudación, debido a las promesas de los distintos candidatos en otorgar diferentes beneficios tributarios, como descuentos en los tributos, condonación de moras y deudas, lo que influye negativamente en los niveles de recaudación total de la municipalidad. El año 2015 se incrementa la recaudación tributaria en 12% debido a factores explicados en el párrafo anterior, en el año 2016 se ve un incremento de tan solo 1%, explicado principalmente por la desaceleración económica que vivió el país y el año 2017 se incrementa en un 4% debido principalmente a una leve recuperación de la economía que se vio afectadas por la inestabilidad política.

Tabla 5.21.

Recaudación total

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total	35,373,001. 12	43,762,647. 91	48,038,504. 42	53,427,956. 75	53,720,468. 48	59,944,671. 46	59,886,536. 85	62,274,861. 50
Incremento del nivel de recaudación	0%	24%	100%	20%	10%	10%	10%	5%

Fuente: (INEI, 2017)

CONCLUSIONES

Los principales beneficios que consiguieron con la puesta en marcha del proyecto fueron:

1. Declaración jurada mecanizada, reduce el tiempo de atención al contribuyente, generando sus respectivos reportes de cuentas corrientes, PU y HR.
2. La adecuada y oportuna fiscalización, reducirá la omisión y subvaluación de los contribuyentes, manteniendo ingresos sostenibles en el tiempo.
3. Con el correcto control de los fraccionamientos, oportuna generación de los valores tributarios, emisión de multas administrativas,
4. etc., reduciremos las peticiones de prescripción de las cuentas corrientes generadas.
5. El proceso coactivo, se encargó de realizar los respectivos controles, para la generación de expedientes y costas procesales, el cual ayudo a repotenciar la recaudación.
6. Cuenta corriente online.
7. Pagos online, actualmente estos representan un 21% aproximadamente.

La implementación del software, mobiliario y equipos tecnológicos han servido para la mejora del servicio de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel, mejorando los niveles de morosidad, recaudación y número de atenciones realizadas, sin embargo estos indicadores han entrado a una estabilización en los últimos tres años, lo que refleja que las posibilidades de seguir mejorando el servicio a través de estas medidas están agotadas, por lo que para seguir mejorando el servicio se deberá implementar otras medidas.

Queda demostrado que el factor tecnológico dentro de una organización pública, tiene una importancia relevante en la mejora de la eficiencia..



RECOMENDACIONES

Queda demostrado que la implementación del software, mobiliario y equipos tecnológicos, han mejorado la eficiencia en el servicio de tributario que brinda la Municipalidad Distrital de San Miguel, sin embargo, la eficacia del servicio, el cual tenía como meta un crecimiento constante de 20%, no se pudo cumplir debido a que este se ve afectado por los indicadores económicos del país y el factor político. Así, para poder dar una solución al déficit que supone todas las demandas pendientes de la ciudadanía distrital, que es compartida por todos los otros distritos de la Gran Lima, y que además no tienen perspectivas de solución dentro del esquema administrativo vigente, sólo queda espacio para buscar una solución efectiva dentro de una concepción verdaderamente integral e inclusiva dentro del ámbito urbano metropolitano de Lima-Callao.

REFERENCIAS

- AECI. (2000). Metodología de Gestión de Proyectos. Madrid: AECI.
- Barletta, F., Pereira, M., Robert, V., & Yoguel, G. (2013). Argentina: dinámica reciente del sector de software y servicios informáticos. *Revista de la CEPAL*(110), 137-155. Recuperado de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/1/50511/RVE110Yoqueletal.pdf>
- BID. (1997). Evaluación: Una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos. Buenos Aires: Decet.
- Choy, M., & Chang, G. (2014). Medidas macroprudenciales aplicadas en el Perú. Lima: Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2014/documento-de-trabajo-07-2014.pdf>
- García Nieto, J. P. (2013). *Consturys tu Web comercial: de la idea al negocio*. Madrid: RA-MA.
- INEI. (2017). Registro Nacional de Municipalidades Ley 27563. Lima: INEI.
- Maps. (2019). San Miguel. Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/San+Miguel/@-12.0793143,-77.1091666,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x9105c964223bb347:0x2013e50c7a7d23d4!8m2!3d-12.077493!4d-77.0934017>
- Miguel, M. D. (2005). *Reglamento de Organización y Funciones*. Lima: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
- Munisanmiguel. (2019). <http://www.munisanmiguel.gob.pe>. Recuperado de http://www.munisanmiguel.gob.pe/Transparencia/documentos/TRANSPARENCIA/portal%20transparencia/PLANEAMIENTO_ORGANIZACION/instrumentos%20gestion/ROF/ROF%20Reglamento%20de%20Organizacion%20y%20Funciones.pdf
- Municipalidad de San Miguel (2010) *Plan Operativo Institucional (POI)* Lima: Autor
- Municipalidad de San Miguel (2011) *Plan Operativo Institucional (POI)* Lima: Autor
- Municipalidad de San Miguel (2012) *Plan Operativo Institucional (POI)* Lima: Autor
- Municipalidad de San Miguel (2013) *Plan Operativo Institucional (POI)* Lima: Autor
- Municipalidad de San Miguel (2014) *Plan Operativo Institucional (POI)* Lima: Autor

Municipalidad de San Miguel (2010) *Plan Estratégico Institucional (PEI)* Lima: Autor

Municipalidad de San Miguel (2010) *Manual de Procedimientos (MAPRO)* Lima: Autor

Municipalidad de San Miguel (2021) *Plan Bicentenario "El Perú hacia 2021"* Lima: Autor

Wittmann, R. (2006). ¿Hubo una revolución en la lectura a finales del siglo XVIII? En G. Cavallo, & R. Chartier, *Historia de la lectura en el mundo occidental* (págs. 435-472). México D.F.: Santillana.





Anexo 1: Aspectos técnicos del sistema actual de rentas

Actualmente la Municipalidad de San Miguel, cuenta con un sistema de información desfasado (Lenguaje de Programación NET2003).

El software adquirido por la Municipalidad Distrital de San Miguel, solo corre bajo una arquitectura de 32bit, ya que no soporta la arquitectura de 64bit dejándose de explotar al máximo los recursos de la máquina del usuario final.

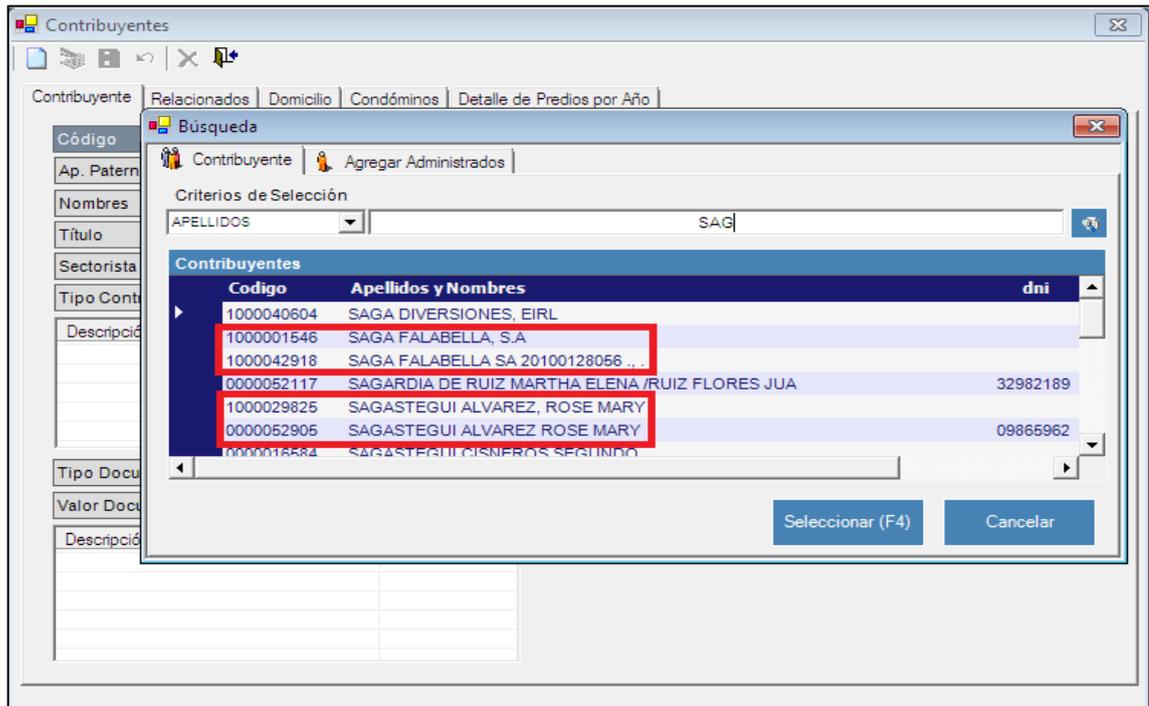
Uso excesivo de máquinas virtuales para poder lograr hacer funcionar el sistema de rentas en equipos modernos con arquitectura de 64bit, degradando la potencia del equipo, para otros trabajos que se desea realizar en paralelo.

Cualquier modificación al código fuente del sistema de rentas, se tiene que generar un instalador (característica propia de la arquitectura empleada en la elaboración del sistema de rentas), el cual se instala de forma personalizada en cada usuario que use el sistema, esto origina que no todos los usuarios cuenten con la última versión del sistema.

SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA

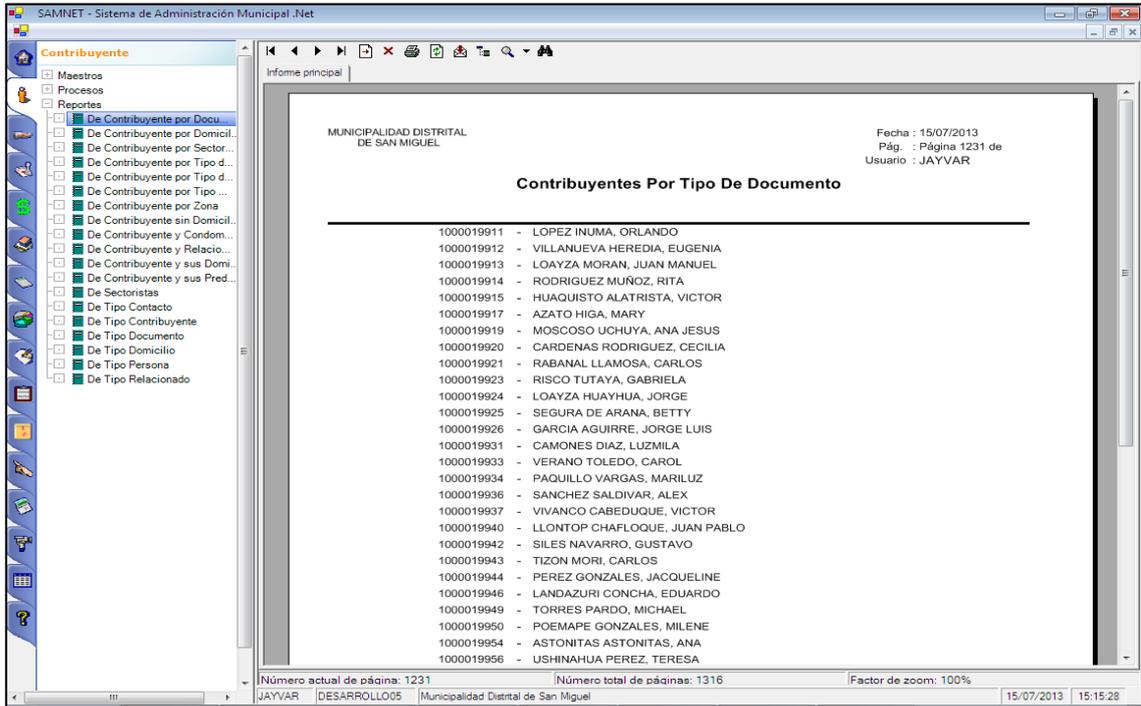
- Módulos deficientes o faltantes:
 1. Módulo de Valores Tributarios (Operativo al 60%).
 2. Módulo de Multas Administrativas (No funciona).
 3. Módulo de Multas Tributarias (No funciona).
 4. Módulo de Fiscalización (No funciona).
 5. Módulo de Espectáculos Públicos no Deportivos (No funciona).
 6. Módulo de Comercio Ambulatorio (No funciona).
 7. Módulo de Merced Conductiva (No funciona).

8. Módulo de Parqueo Vehicular (No funciona).
 9. Módulo de Descargo en Cta. Cte. (No funciona).
 10. Módulo de Transferencias en Cta. Cte. (No funciona)
 11. Módulo de Responsables Solidarios (No funciona)
 12. Módulo de Constancias (No Adeudo) (No funciona)
 13. Módulo de Saldos por Cobrar (No funciona)
 14. Módulo de Bancos (No funciona)
 15. Módulo de Cta. Cte. Consultas Web OnLine (No funciona)
 16. Módulo de Cta. Cte. Pagos VISA (No funciona)
 17. Módulo de Ejecutoria Coactiva (No funciona)
 18. Módulo de Emisión Masiva (No funciona)
- ❖ Módulo de Contribuyentes:
- Se observa que no existe un registro único de contribuyentes, ya que algunos módulos le asignan diferentes tipos de códigos, por tal motivo nunca se podrá tener una cuenta corriente integral, el cual evidencia todas las operaciones que tuvo el contribuyente con la municipalidad.

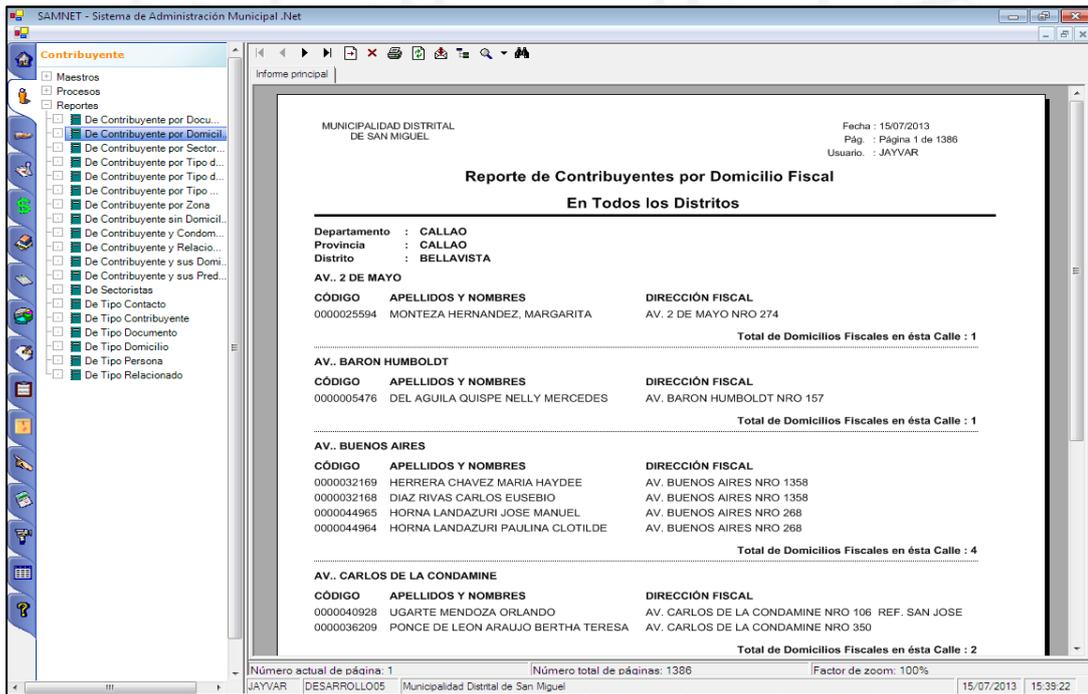


- También se ha observado que los tiempos de respuestas para algunos reportes simples son excesivos:

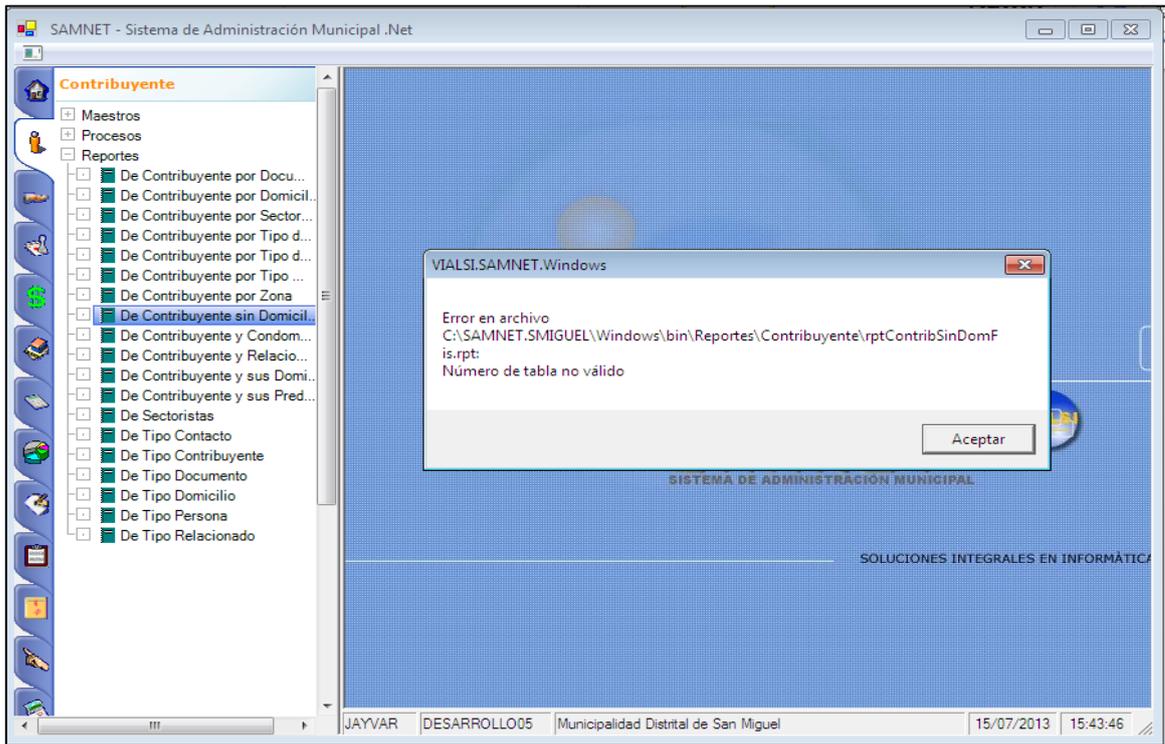
1. Listado de contribuyentes con documento de identidad, 12 minutos.



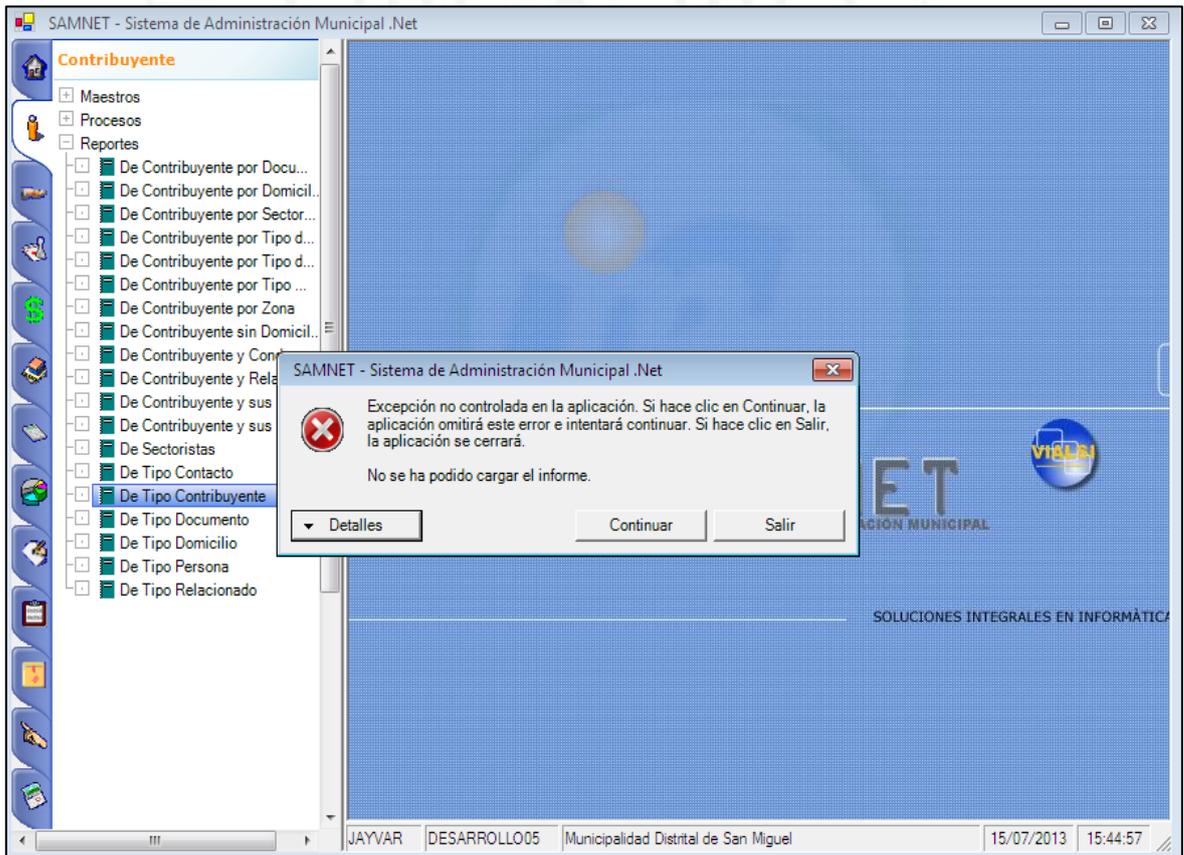
2. Listado de contribuyentes por domicilio fiscal, 13 minutos.



3. Contribuyentes sin domicilio fiscal (muestra mensaje de error).



4. Reporte De tipo de contribuyente (muestra mensaje de error).



❖ Módulo de Cuenta Corriente:

- En la opción de “Mantenimiento de Cuenta Corriente”, se puede observar que tan fácil, se puede variar el insoluto de la cuenta corriente de un contribuyente.

Deuda original

The screenshot shows the SAMNET - Sistema de Administración Municipal .Net interface. The main window is titled 'Mantenimiento de Cta Cte' and displays the following information:

Datos del Contribuyente:
 Contribuyente: 0000052467 PC SAN MIGUEL S.R.L.
 Dirección Fiscal: CLL CHOQUEHUANCA NRO 575 DPTO 401 / LIMA / LIMA / SAN ISIDRO

Filtros:
 Año Ini: 2008 Año Fin: 2013 Conc.Pago: IMP. PREDIAL

Seleccionar Deuda: [Detalle de la deuda] [Pagar] [Modificar] Total seleccionado: 0.00

Concepto	Periodo	Insoluto	Emisión	Reajuste	Intereses	SubTotal	Estado
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011 - 01	6,702.17	4.50	0.00	453.07	7,159.74	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011 - 02	6,702.17	0.00	140.75	295.61	7,138.53	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011 - 03	6,702.17	0.00	180.96	44.05	6,927.18	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011 - 04	6,702.17	0.00	274.79	371.17	7,348.13	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012 - 01	8,273.80	4.50	0.00	486.50	8,764.80	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012 - 02	8,273.80	0.00	24.82	182.57	8,481.19	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012 - 03	8,273.80	0.00	0.00	46.33	8,320.13	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012 - 04	8,273.80	0.00	0.00	0.00	8,273.80	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013 - 01	7,854.03	4.50	0.00	3.14	7,861.67	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013 - 02	7,854.03	0.00	23.56	141.80	8,019.39	DEBE
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013 - 03	7,854.03	0.00	70.69	0.00	7,924.72	DEBE
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013 - 04	7,854.01	0.00	70.69	0.00	7,924.70	DEBE

At the bottom of the window, there are function keys: F8 : Pagar, F10 : Buscar Contribuyente, F7 : Concepto Pago, F2 : Seleccionar deuda.

Deuda Actualizada (Modificando la deuda de 7,854.01 a 10 soles).

Modifica Montos

	IP, OTROS	LP	PJ	SE	RE	
Insoluto	10.00	0	0	0	0	0.00
Gastos de Emisión	0	0	0	0	0	0.00
Intereses	0	0	0	0	0	0.00
Moras						
Costas						
Reajustes	0	0	0	0	0	0.00
	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Fecha de Pago:

Modificar **Cancelar**

Estado de cuenta corriente adulterado (2013-04).

SAMNET - Sistema de Administración Municipal .Net

Cuentas Corrientes

- Maestros
- Procesos
 - Bloqueo de Ctas
 - Compensación de Deudas
 - Deducciones
 - Descarga PIM
 - Devoluciones
 - Elimina Compensaciones
 - Estado de la Deuda
 - Hi5
 - Mantenimiento de Cta Cte
 - Prescripción de Deudas
 - Reducciones
 - RGPF Cambio de estado
 - RGPF cambio estado en Coa...
- Reportes
 - De Devoluciones
 - De Documentos
 - Estado de Cuenta
 - Relación de Compensaciones
 - Relación de Prescripciones
 - Reporte de Deudas
 - Reporte de Saldos Detallados
 - Reporte de Saldos Detallado...
 - Reporte de Saldos Resumidos

Hi5

Datos del Contribuyente

Contribuyente: 0000052467 PC SAN MIGUEL S.R.L.

Dirección Fiscal: CLL. CHOQUEHUANCA NRO 575 DPTO 401 / LIMA / LIMA / SAN ISIDRO

Filtros

Año Ini: 2008 Año Fin: 2013 Conc. Pago: IMP. PREDIAL

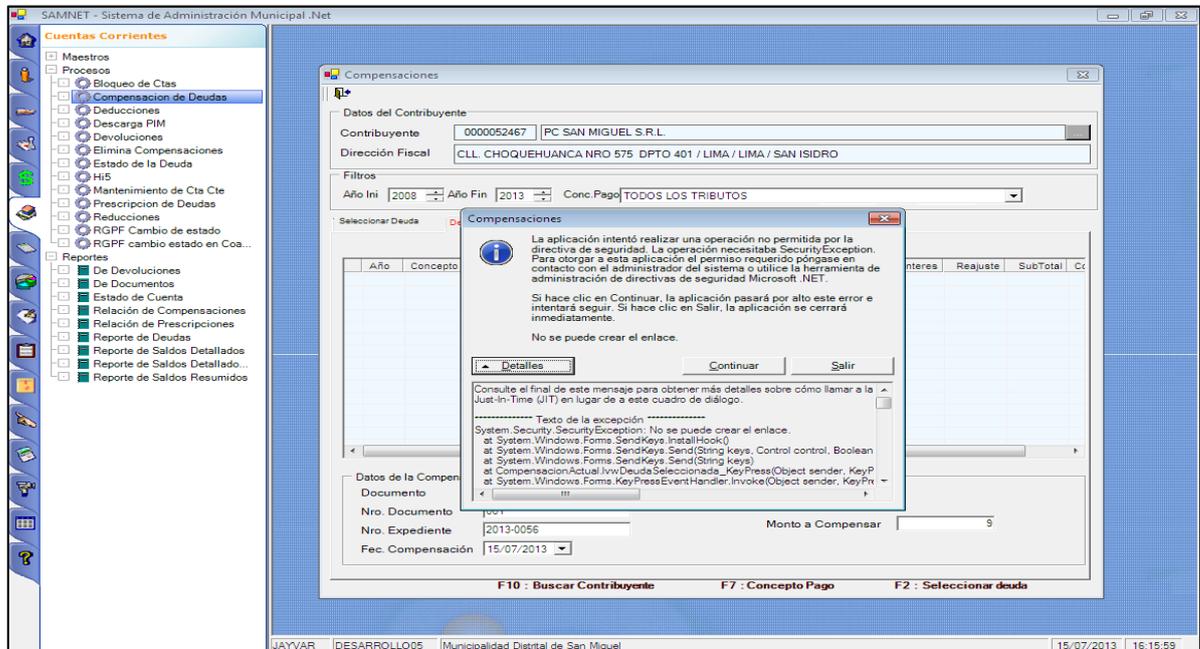
Seleccionar Deuda | Detalle de la deuda | Pagar | Modificar | Total seleccionado: 0.00

Concepto	Periodo	Insoluto	Emisión	Reajuste	Intereses	SubTotal	Estado
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011-01	6,702.17	4.50	0.00	453.07	7,159.74	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011-02	6,702.17	0.00	140.75	295.61	7,138.53	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011-03	6,702.17	0.00	180.96	44.05	6,927.18	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2011-04	6,702.17	0.00	274.79	371.17	7,348.13	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012-01	8,273.80	4.50	0.00	486.50	8,764.80	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012-02	8,273.80	0.00	24.82	182.57	8,481.19	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012-03	8,273.80	0.00	0.00	46.33	8,320.13	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2012-04	8,273.80	0.00	0.00	0.00	8,273.80	PAG VALOR
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013-01	7,854.03	4.50	0.00	3.14	7,861.67	PAGADO
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013-02	7,854.03	0.00	23.56	141.80	8,019.39	DEBE
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013-03	7,854.03	0.00	70.69	0.00	7,924.72	DEBE
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL	2013-04	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00	DEBE

F8 : Pagar F10 : Buscar Contribuyente F7 : Concepto Pago F2 : Seleccionar deuda

JAYVAR DESARROLLO05 Municipalidad Distrital de San Miguel Solucionar problemas de equipos: 2 mensajes importantes 4 mensajes totales

- En la opción de **“Compensaciones de Deuda”**, se quiso realizar una compensación, no pudiéndose porque arroja este error al momento de procesar la operación, y se cierra la aplicación.



- En la opción de **“Prescripción de Deuda”**, se quiso prescribir la deuda del contribuyente 26847, para el Impuesto Predial 2008-02,03,04 como se muestra en la siguiente figura.

Prescripciones

Datos del Contribuyente
 Contribuyente: 0000026847 MERCADO CENTRAL LA MARINA (ORD.001-2000)
 Dirección Fiscal: AV. DE LA MARINA NRO 2900 MZA A LTE 1 / LIMA / LIMA / SAN MIGUEL

Filtros
 Año Ini: 2008 Año Fin: 2013 Conc.Pago: IMP. PREDIAL

Seleccionar Deuda | Detalle de la deuda a Compensar | Total seleccionado: 40,202.53

Concepto	Periodo	Fecha V.	Insoluto	Emisión	Reajuste	Intereses	SubTotal
<input checked="" type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 0000000...	2008 - 02	31/05/2008	7,149.09	0.00	157.28	5,956.88	13,263.25
<input checked="" type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 0000000...	2008 - 03	29/08/2008	7,149.09	0.00	450.39	5,853.88	13,453.36
<input checked="" type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 0000000...	2008 - 04	29/11/2008	7,149.09	0.00	672.01	5,664.82	13,485.92
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 0000001...	2009 - 01	28/02/2009	7,398.33	4.50	0.00	4,907.31	12,310.14
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 0000001...	2009 - 02	30/05/2009	7,398.33	0.00	0.00	4,681.66	12,079.99
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 0000001...	2009 - 03	31/08/2009	7,398.33	0.00	0.00	4,341.34	11,739.67
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 0000001...	2009 - 04	30/11/2009	7,398.31	0.00	0.00	4,004.71	11,403.02
<input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL COACT...	2010 - 01	28/02/2010	7,360.90	6.50	0.00	3,539.12	10,906.52

Arroja el siguiente mensaje al momento de procesar dicha transacción.

SAMNET - Sistema de Administración Municipal .Net

Cuentas Corrientes

- Maestros
- Procesos
 - Bloqueo de Ctas
 - Compensación de Deudas
 - Deducciones
 - Descarga PIM
 - Devoluciones
 - Elimina Compensaciones
 - Estado de la Deuda
 - Hi5
 - Mantenimiento de Cta Cte
 - Prescripción de Deudas**
 - Reducciones
 - RGPF Cambio de estado
 - RGPF cambio estado en Coa...
- Reportes
 - De Devoluciones
 - De Documentos
 - Estado de Cuenta
 - Relación de Compensaciones
 - Relación de Prescripciones
 - Reporte de Deudas
 - Reporte de Saldos Detallados
 - Reporte de Saldos Detallado...
 - Reporte de Saldos Resumidos

Prescripciones

Datos del Contribuyente
 Contribuyente: 0000026847 MERCADO CENTRAL LA MARINA (ORD.001-2000)
 Dirección Fiscal: AV. DE LA MARINA NRO 2900 MZA A LTE 1 / LIMA / LIMA / SAN MIGUEL

Filtros
 Año Ini: 2008 Año Fin: 2013 Conc.Pago: IMP. PREDIAL

Seleccionar Deuda | Detalle de la deuda a Compensar | Total seleccionado: 40,202.53

Datos de la Compensación
 Documento: RESOLUCION GERENCIAL
 Nro. Documento: 001
 Nro. Expediente: 001
 Fec. Compensación: 15/07/2013

F10 : Buscar Contribuyente F7 : Concepto Pago F2 : Seleccionar deuda

JAYVAR DESARROLLO05 Municipalidad Distrital de San Miguel 15/07/2013

SAMNET - Sistema de Administración Municipal .Net

La aplicación intentó realizar una operación no permitida por la directiva de seguridad. La operación necesitaba SecurityException. Para otorgar a esta aplicación el permiso requiero póngase en contacto con el administrador del sistema o utilice la herramienta de administración de directivas de seguridad Microsoft .NET.

Si hace clic en Continuar, la aplicación pasará por alto este error e intentará seguir. Si hace clic en Salir, la aplicación se cerrará inmediatamente.

No se puede crear el enlace.

Continuar Salir

Consulte el final de este mensaje para obtener más detalles sobre cómo llamar a la Just-in-Time (JIT) en lugar de a este cuadro de diálogo.

***** Texto de la excepción *****
 System.Security.SecurityException: No se puede crear el enlace.
 at System.Windows.Forms.SendKeys.InstallHook()
 at System.Windows.Forms.SendKeys.Send(String keys, Boolean
 at System.Windows.Forms.SendKeys.Send(String keys)
 at PrescripcionActual.Irvw.DeudaSeleccionada_KeyPress(Object sender, KeyPre
 at System.Windows.Forms.KeyPressEventHandler.Invoke(Object sender, KeyPre

- La opción de “Consulta de Estado de Cuenta Corriente” es muy rígida, al solo dejar poder filtrar la información por:

- ✓ Rango de Años.
- ✓ Concepto de pago.
- ✓ Cuotas Pagadas.
- ✓ Vendidos.
- ✓ Pendiente de pago.
- ✓ Considerar solo Ctas en COACTIVO.
- ✓ Toda la deuda.

El usuario debería tener implementado más criterios de filtrado para poder otorgar al contribuyente una mejor atención e información sobre su estado de deuda, como por ejemplo.

Listar la Cuenta Corriente por:

- ✓ Proyectar la deuda a una fecha determinada.
- ✓ Filtrar la Cuenta corriente por procedencia [SGAT (deuda ordinaria), SGF (Toda deuda fiscalizada), SGT (Tasas) etc.].
- ✓ Filtrar determinados años [2010, 2013].

- ✓ Filtrar combinando por conceptos de pagos (Parques y Jardines, Serenazgo o Solo Serenazgo, etc.).
- ✓ Filtrar por situación de deuda. (Ordinario, Con valor, Fraccionado etc.).
- ✓ Mezclar todos los criterios de filtros anteriores.

En el SAMNET una vez visualizada la cuenta corriente del contribuyente 26847, se procedió a querer exportar dicha cuenta corriente a Excel, y ocurrió el siguiente error.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACION

Fecha : 15/07/2013
Hora : 05:15:41p.m.
Página : 1
Usuario : JAYVAR

ESTADO DE CUENTA [2013 - 2013]

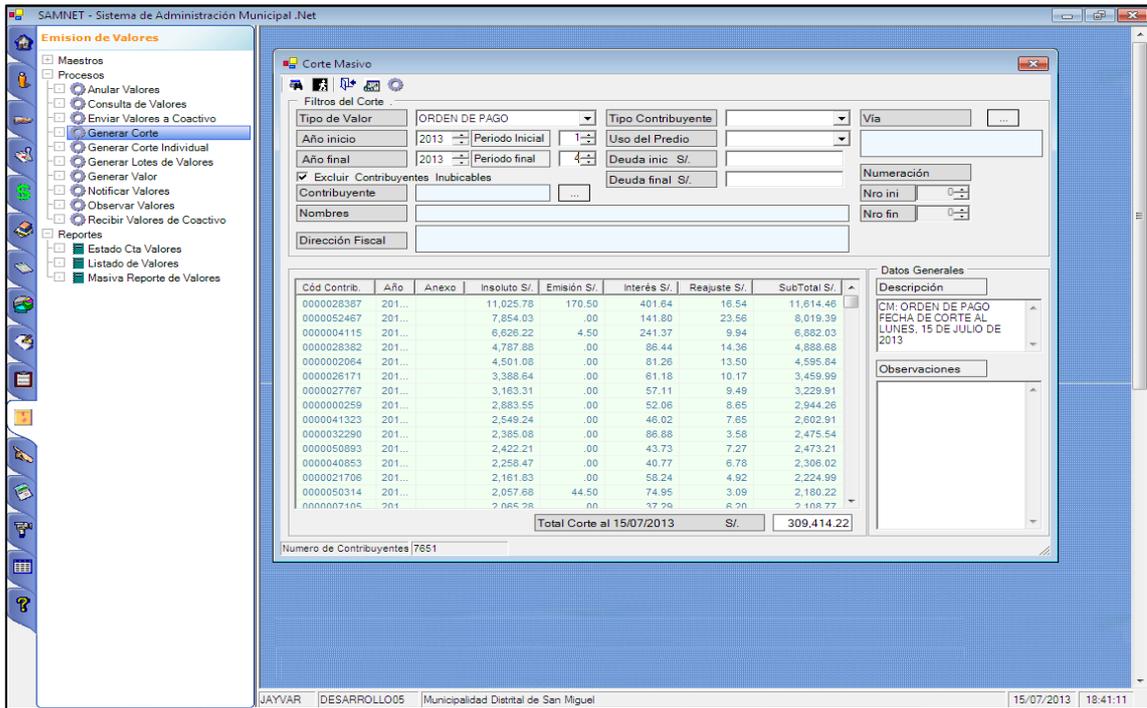
CODIGO 0000026847
CONTRIBUYENTE MERCADO CENTRAL LA MARINA (ORD.001-2000)
DOMICILIO FISCAL AV. DE LA MARINA NRO 2900 MZA A LTE 1 / LIMA / LIMA / SAN MIGUEL

Año Trim.	Insoluto	Total	Total	Pagado	Estado
IMP. PREDIAL					
2013 - 01	8,713.95			0.00	0.00 ^{OP} 0000023550-2013.L28
2013 - 02	8,713.95			0.00	0.00 ^{OP} 0000023550-2013.L28
2013 - 03	8,713.95			0.00	0.00 ^{OP} 0000023550-2013.L28
2013 - 04	8,713.95			0.00	0.00 ^{OP} 0000023550-2013.L28
				0.00	0.00

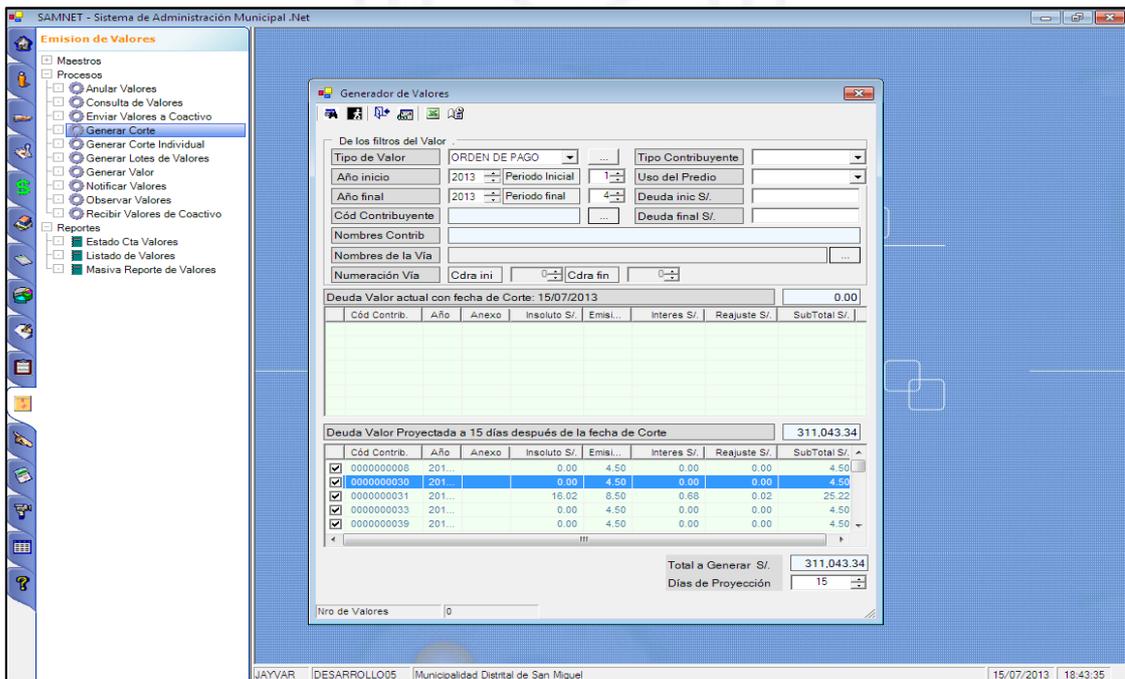
ARBITRIOS MUNICIPALES
ANEXO : 0002, AV LA MARINA NRO 2900 INT A / Urb. MARANGA / Zona 1 / LIMA / LIMA / SAN MIGUEL

❖ **Módulo de Valores Tributarios:**

- **Generación de Valores:** Procedemos a generar un nuevo lote de valores, cabe recalcar que solo se puede generar por el concepto agrupador, y no por Tributo (Barrido de Calles, Recolección Basura, Parques y Jardines etc.).



Una vez que el programa termino de seleccionar todos los contribuyentes grabamos, y nos vamos a la opción **“Generador de valores”**, en el cual seleccionamos la fecha de corte que contiene todos los contribuyentes seleccionados anteriormente.



Una vez que termino de cargar toda nuestra información, buscamos algún botón que diga “Generar Valores”, o algo por el estilo.

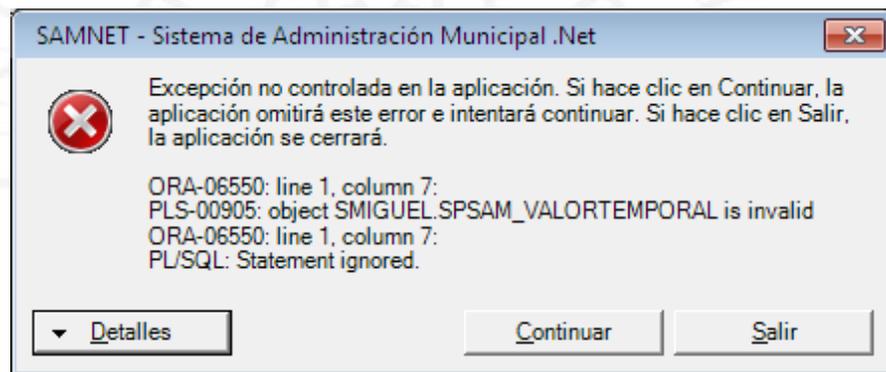
Visualmente en la barra de botonerías elegimos 2 botones, los cuales son:

Guardar Temporales

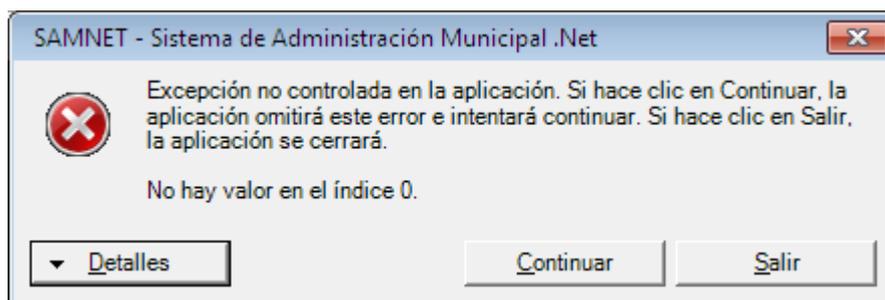


Generar Corte

1.- Pulsamos el botón “**Guardar Temporales**”, y nos mostró la siguiente pantalla de error.



2.- Pulsamos el siguiente botón “**Generar Corte**”, en el cual se abre una nueva ventana, donde nos muestra la fecha de generación del lote, así como también la fecha de proyección de intereses, luego pulsamos el botón “**Generar**”, el cual nos muestra otra pantalla de error.



Generación de Valores - Datos

Datos generales del Valor a generar

Nro. de Valor inicial

Nro. de Valor fin

Fecha Generación 15/07/2013

Días de Proyección 15

Fecha Proyección 05/08/2013

Generar Cancelar

- **Asignar Fecha de Notificación:** Una vez que los valores ha sido generados y notificados, es muy importante guardar la fecha de notificación del valor, así como información adicional que se usa en una notificación.

Seleccionamos la opción “Notificar Valores”, el cual nos muestra la siguiente ventana, con todos los valores aptos para asignarles su fecha de notificación.

Notificación de Valores 2012

Año	Nro Val	Valor	Lote	Monto Valor	Caso	Estado Valor	F. Cambio	Título
2013	200	OP	28	8539.88	C3	NOTIFICADO	15/07/2013	MAR Y MAR AGENTES DE ADUANAS
2013	201	OP	28	65485.41	C3	NOTIFICADO	15/07/2013	MERCADO CENTRAL LA MARINA (C)
2013	202	OP	28	6055.71	C2	NOTIFICADO	15/07/2013	LACARTUS S.A.C
2013	203	OP	28	591.83	C2	NOTIFICADO	15/07/2013	BONIFAZ CASANA RICARDINA GLA
2013	204	OP	28	2712.55	C3	NOTIFICADO	15/07/2013	ASOCIACION DE COMERCIANTES 1
2013	205	OP	28	280.95	C3	NOTIFICADO	15/07/2013	ZUMAETA BARRIENTOS MARIANO
2013	206	OP	28	37.04	C2	RECLAMA...	15/07/2013	SUCESION: YAÑEZ SALAZAR ALFI
2013	207	OP	28	82.62	C2	NOTIFICADO	15/07/2013	FERNANDEZ MARQUEZ JOSE ANTO
2013	208	OP	28	195.96	C3	NOTIFICADO	15/07/2013	FIGUEROA ROJO ERIC EDUARDO-L
2013	209	OP	28	24.45	C2	NOTIFICADO	15/07/2013	YZAGUIRRE PASQUEL RONOLFO I
2013	210	OP	28	24.45	C2	NOTIFICADO	15/07/2013	CARDENAS YOSITOME MILAGRITO
2013	211	OP	28	425.21	C2	ACTIVADO	22/04/2013	SALINAS FRICKSEN DARIO FRIKII

Filtros del Valor

Año del Valor 2013

Tipo de Valor

Número de Valores al

Número de Lote

Filtro por Contribuyente

Contribuyente

De la Fecha de Notificación

Fecha Notificación 15/07/2013

Estado Notificación

Numero de Registros 36882

Seleccionamos un valor con check, así como también ingresamos la fecha de notificación y el estado del valor, tal y como se muestra en la siguiente figura.

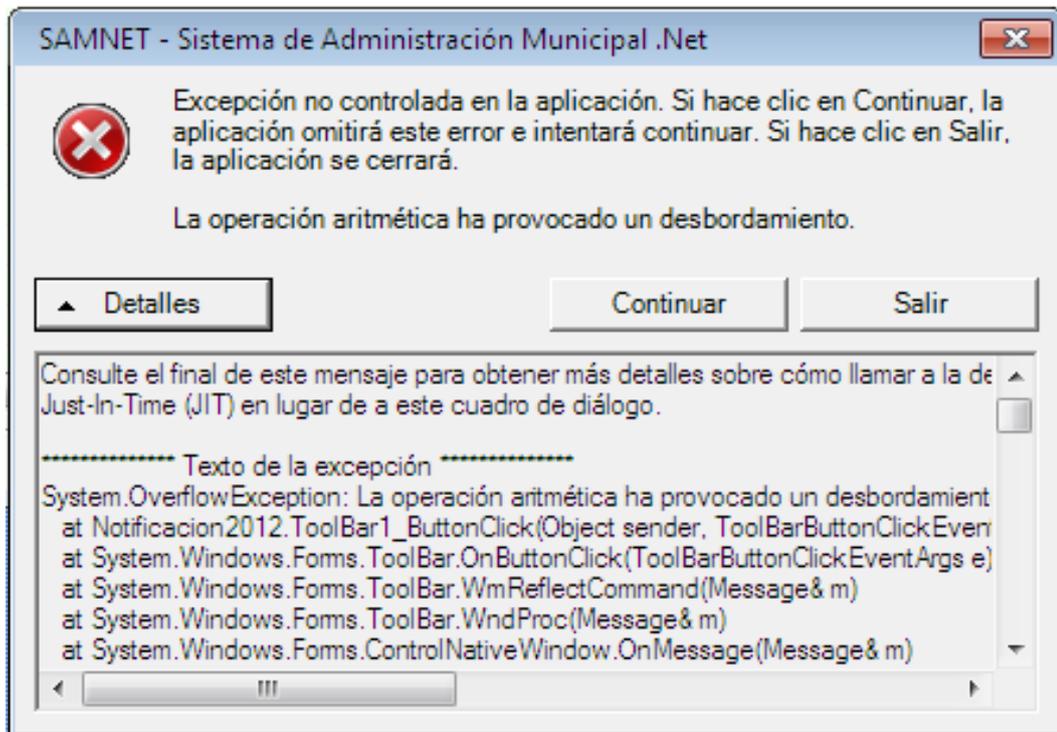
Dato del Valor									
	Año	Nro Val	Valor	Lote	Monto Valor	Caso	Estado Valor	F. Cambio	Título
<input checked="" type="checkbox"/>	2013	200	OP	28	8539.88	C3	NOTIFICADO	15/07/2013	MAR Y MAR AGENTES DE ADUANA
<input type="checkbox"/>	2013	201	OP	28	65485.41	C3	NOTIFICADO	15/07/2013	MERCADO CENTRAL LA MARINA (C
<input type="checkbox"/>	2013	202	OP	28	6055.71	C2	NOTIFICADO	15/07/2013	LACARTUS S.A.C
<input type="checkbox"/>	2013	203	OP	28	591.83	C2	NOTIFICADO	15/07/2013	BONIFAZ CASANA RICARDINA GLA

De la Fecha de Notificación

Fecha Notificación	20/07/2013
Estado Notificación	NOTIFICADO

 Botón Grabar Fecha de Notificación.

Pulsamos el botón “**Grabar fecha de notificación**”, y nos arroja el siguiente mensaje de error.

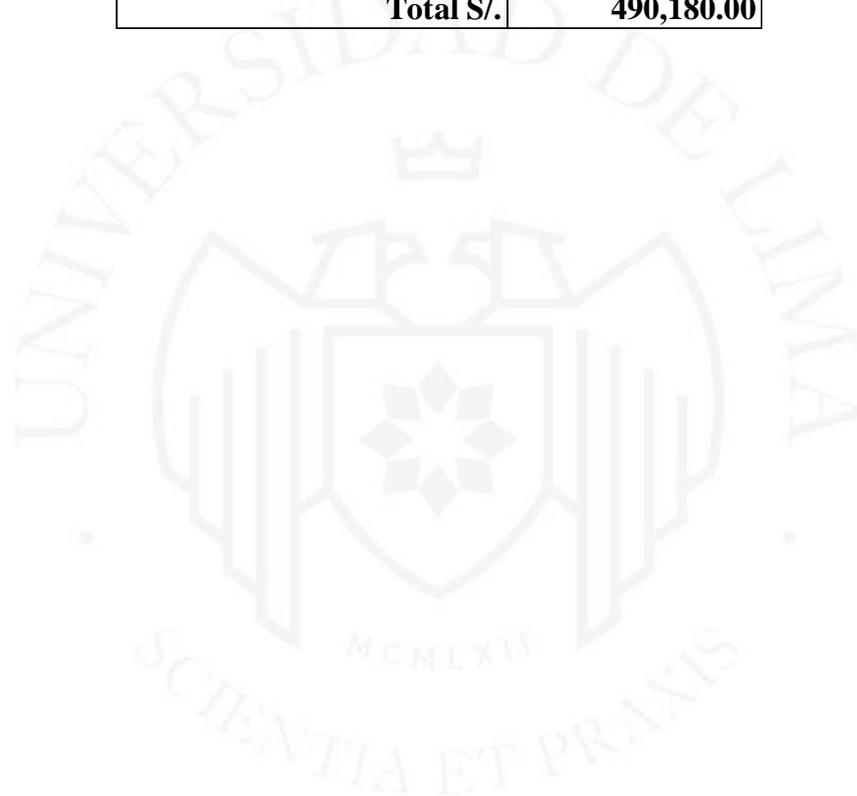


- **CONCLUSIÓN:** Mediante el Módulo de Valores, no se pudo generar ningún valor, así como también no se pudo asignar la fecha de notificación a ningún valor.
- **NOTA:** El módulo de valores carece del sub módulo de reclamación de valores, el cual pueda interrumpir el flujo del valor y no pueda ser derivado a coactivo hasta subsanar dicha reclamación.

Además, falta implementar la opción de generación de constancia de exigibilidad automática

Anexo 2: Costo de Inversión Alternativa 1

Principales Rubros	Costos a precios de Mercado
Costo Directo	335,500.00
Mobiliario y equipo tecnológico	195,500.00
Software (SATMUN)	140,000.00
Gastos Generales	33,550.00
Utilidad	33,550.00
Total S/.	490,180.00

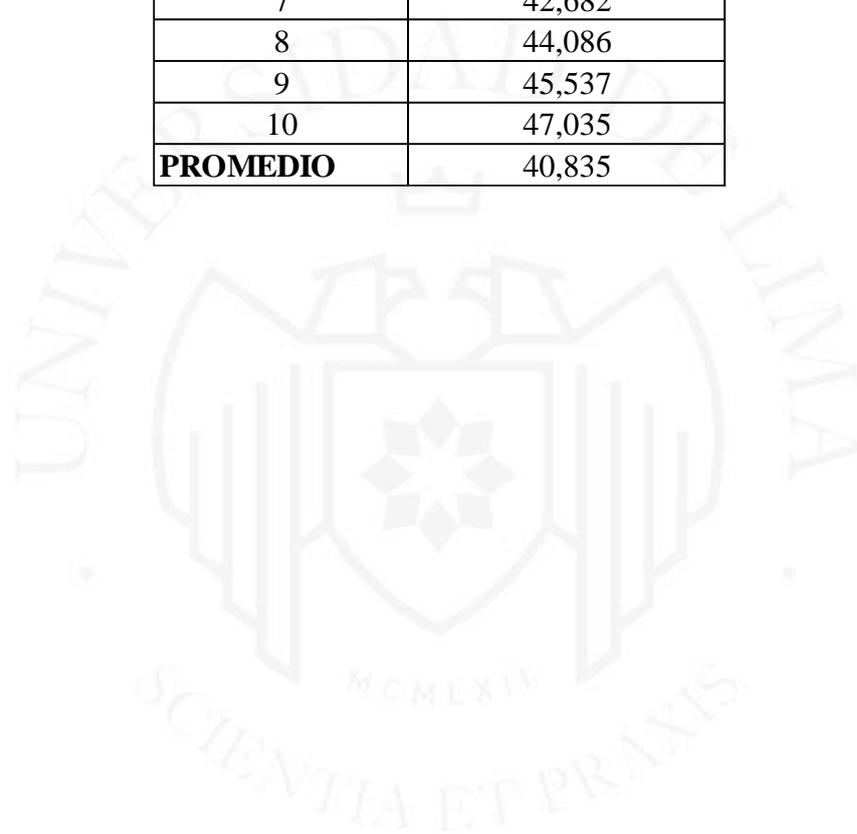


Anexo 3: Costo Incrementales

Alt 1											
Precios del Mercado											
Costo de inversión	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
1. Total inversión	490,180										
2. Costos de manten. con proyecto		75,933	75,933	75,933	75,933	156,409	75,933	75,933	75,933	75,933	156,409
3. Costo de manten. sin proyecto		52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569	52,569
4. Costo incrementales	490,180	23,364	23,364	23,364	23,364	103,840	23,364	23,364	23,364	23,364	103,840
VAC SN (TN,8%)						739,001					

Anexo 4: Población Beneficiaria

Año	Población
0	34,028
1	35,148
2	36,304
3	37,498
4	38,732
5	40,006
6	41,322
7	42,682
8	44,086
9	45,537
10	47,035
PROMEDIO	40,835



Anexo 5: Valor Actual del Costo

Tasa de descuento	8%																			
Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10										
490,180	23,364	23,364	23,364	23,364	103,840	23,364	23,364	23,364	23,364	103,840	23,364	23,364	23,364	23,364	23,364	23,364	23,364	23,364	23,364	103,840
VAC	739,000.91																			