



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

**GESTIÓN DE NOTIFICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS EN
LA INTENDENCIA LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION**

TRIBUTARIA- 2017

**PRESENTADA POR
TULIO CÉSAR ESPINOZA CORONADO**

**ASESOR:
ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SANCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GOBIERNO Y
GESTIÓN PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2018



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTION PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE NOTIFICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS EN
LA INTENDENCIA LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA- 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GOBIERNO Y GESTION PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Bach. TULIO CÉSAR ESPINOZA CORONADO

ASESOR:

Dr. ARMANDO FIGUEROA SANCHEZ

LIMA, PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios nuestro señor, por regalarme éste tiempo efímero llamado vida; a mi madre Chelita por el amor incondicional a sus hijos y que a través de los surcos que refleja su rostro, observo el paso del tiempo; a mis hijos Sol, César y Adriano que siempre fueron y serán el motor de mi existencia; y a mi esposa Karina porque a través de sus ojos contemplo maravillado el universo.

AGRADECIMIENTO

A mis colegas docentes aduaneros de la SUNAT, quienes en el derrotero de las aulas dan lo mejor de sí a las nuevas generaciones de profesionales que ingresan a nuestra institución; a mi estimado Dr. Armando Figueroa Sánchez por su inconmensurable paciencia para dirigir y culminar el presente trabajo; y, por último, a Victor Omar Pereda Reyes y Eliezer Rodriguez Ramirez, por confiar siempre académicamente en mi persona.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	9
INDICE DE GRÁFICOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCION	13
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	17
1.1 Antecedentes de la investigación	18
1.1.1 Notificaciones personales (físicas)	18
1.1.2 Notificaciones electrónicas	26
1.2 Bases teóricas	35
1.2.1 La notificación electrónica en Argentina	39
1.2.2 Multiplicidad de notificaciones electrónicas	40
1.2.3 Dos regulaciones de notificaciones tributarias	41
1.2.4 La Inclusión y exclusión del sistema de notificación en España	42
1.2.5 Las notificaciones en materia tributaria en el Perú	43
1.2.6 Etapas del proceso de notificación electrónica en la SUNAT	57
1.2.7 Sistema administrativo del proceso de notificaciones en la SUNAT	60
1.2.8 Del Proceso de Cobranza Coactiva	64
1.2.9 Del Proceso de Fiscalización o Verificación	65
1.2.10 ¿Cómo podría funcionar un domicilio fiscal electrónico obligatorio?	66
1.3 Definición de términos básicos	68
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	70
2.1 Implicancias	72
2.2 Matriz de Operacionalización de Variables	73
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION	74
3.1 Diseño metodológico	74
3.2 Diseño muestral	74
3.2.1 Población	74
3.2.2 Muestra	75

3.3 Técnicas de recolección de datos	77
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información	77
3.5 Aspectos éticos	77
CAPITULO IV RESULTADOS	78
4.1 Descripción de la distribución de empresas contribuyentes estudiadas	78
4.2.- Tipos de notificación que se utilizaron para las empresas contribuyentes estudiadas.	79
4.3.- Actos administrativos por el que fueron notificadas las empresas estudiadas.	81
4.4 Determinación de cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, respecto a la notificación personal; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.	82
4.4.1 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento.	83
4.4.2 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido.	86
4.4.3 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal.	88
4.4.4 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley.	91
4.4.5 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias.	93
4.5 Determinación de cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de fiscalización o verificación; respecto a la notificación personal; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.	96
4.5.1 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por resolución de determinación.	97
4.5.2 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por resolución de multa.	99
4.5.3 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por orden de pago	102

CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	110
FUENTES DE INFORMACIÓN	111
ANEXO 1	
Carta respuesta de la SUNAT por gasto efectuado en la Intendencia Lima por concepto de notificaciones físicas	117
ANEXO 2 Instrumento de recopilación de datos	119
ANEXO 3 Validación de instrumentos	122
ANEXO 4 Validación de instrumentos (Cont.)	123
ANEXO 5 Validación de instrumentos (Cont.)	124
ANEXO 6 Base de Datos	125
ANEXO 7 Base de Datos (Cont.)	126
ANEXO 8 Base de Datos (Cont.)	127
ANEXO 9 Base de Datos (Cont.)	128
ANEXO 10 Base de Datos (Cont.)	129
ANEXO 11 Base de Datos (Cont.)	130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Distribución de empresas contribuyentes estudiadas por distritos	78
Tabla 2 Tipos de notificación utilizada por la SUNAT	79
Tabla 3 Tipos de notificación personal y por sistema de notificación electrónica	80
Tabla 4 Actos administrativos por el que fueron notificadas las empresas estudiadas	81
Tabla 5 - Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de cobranza coactiva de la SUNAT	82
Tabla 6 - Resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento	84
Tabla 7 – Comparación de cobranza coactiva, por resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica	85
Tabla 8 - Cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido	86
Tabla 9 - Comparación de la eficacia de la notificación, por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica	88
Tabla 10 - Cobranza coactiva por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal	89
Tabla 11 - Comparación de la eficacia de la notificación, por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica.	90
Tabla 12 - Cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley	91

Tabla 13 - Comparación de cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica.	93
Tabla 14 - Cobranza coactiva, por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias	94
Tabla 15 - Comparación de cobranza coactiva, por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica	95
Tabla 16 - Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de fiscalización de la SUNAT	96
Tabla 17 - Fiscalización, por resolución de determinación	98
Tabla 18 - Comparación de la fiscalización, por resolución de determinación con notificación personal y notificación por sistema de comunicación electrónica.	99
Tabla 19 - Fiscalización por resolución de multa	100
Tabla 20 - Comparación de fiscalización por resolución de multa con notificación personal y notificación por sistema de comunicación electrónica	101
Tabla 21 - Fiscalización por orden de pago	102
Tabla 22 - Comparación de fiscalización por orden de pago con notificación personal y notificación por sistema de comunicación electrónica	104

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estado-Debido Procedimiento-Contribuyente	18
Figura 2 Formas de notificación de Sunat	49
Figura 3 Art. 104º del TUO del Código Tributario	53
Figura 4 Notificación Electrónica	56
Figura 5 Notificaciones- Ordenes de pago	57
Figura 6 Sistema de Control Administrativo, Registro de ingreso	62
Figura 7 Sistema de Control Administrativo - Registro de ingreso	62
Figura 8 Módulo de Notificaciones	63

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribución de empresas contribuyentes estudiadas	79
Gráfico 2 - Formas de notificación utilizada por la SUNAT	80
Gráfico 3 - Notificación por proceso de Cobranza Coactiva o por Fiscalización-Verificación	81
Gráfico 4 – Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de cobranza coactiva de la SUNAT	83
Gráfico 5 - Cobranza coactiva, por Resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica	84
Gráfico 6 - Cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido	87
Gráfico 7 - Cobranza coactiva por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal	89
Gráfico 8 - Cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley	92
Gráfico 9 - Cobranza coactiva, por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias	94
Gráfico 10 - Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de fiscalización de la SUNAT	97
Gráfico 11 - Formas de notificación utilizadas por la SUNAT en fiscalización	98
Gráfico 12 – Fiscalización, por resolución de multa	100

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; respecto a la notificación personal; en los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017. Fue de tipo no experimental, transaccional, de diseño descriptivo-asociativo, se utilizó la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario a 136 empresas, principales contribuyentes de la Intendencia Lima- SUNAT, cuya validez se realizó por juicio de expertos. Las empresas que fueron notificadas, por correos certificados, por mensajeros y por constancia administrativa que, son de manera personal (16), representan el 12 %, el resto de empresas fueron notificadas, por sistema electrónico (120), que representa el 88 %. En los actos administrativos por el que fueron notificadas las empresas estudiadas, predomina el proceso de fiscalización o verificación con 84% mientras que el proceso de cobranza coactiva tiene 16%. En cuanto a la contribución de las notificaciones, respecto a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y en los procesos de fiscalización o verificación en las empresas estudiadas, es eficaz, tanto en aquellos que fueron notificadas de manera personal, como de aquellos que fueron notificados por sistema de comunicación electrónica, por haberse obtenido el $p\text{-valor} \geq \alpha = 0,05$, lo que indica que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Demostrando que el proceso de cobranza coactiva es tan eficaz con notificación personal, como con notificación de sistema electrónico.

Palabras claves: cobranza coactiva, fiscalización, notificación personal, notificación electrónica.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining how the electronic notification contributes to the effectiveness of the coercive collection processes, and of verification or verification; regarding personal notification; in the taxpayers of the Intendencia Lima-SUNAT-2017. It was non-experimental, transectional, descriptive-associative design; the survey technique was used, applying a questionnaire to 136 companies, main contributors of the Lima-SUNAT Intendancy, whose validity was made by expert judgment. The companies that were notified, by certified mail, by couriers and by administrative certificate that are personally (16), represent 12%, the rest of the companies were notified, by electronic system (120), which represents 88%. In the administrative acts by which the companies studied were notified, the verification or verification process predominates with 84% while the coercive collection process has 16%. Regarding the contribution of notifications, regarding the effectiveness of coercive collection processes, and in the verification or verification processes in the companies studied, it is effective, both in those that were notified in a personal way, and in those that were notified. were notified by electronic communication system, because the $p\text{-value} \geq \alpha = 0.05$ was obtained, which indicates that there is no association between the efficacy and the type of notification. Demonstrating that the coercive collection process is as effective with personal notification, as with electronic system notification.

Keywords: coercive collection, inspection, personal notification, electronic notification.

INTRODUCCION

Descripción de la situación problemática

La (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2017), de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas y cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa. Tiene domicilio legal y sede principal en la ciudad de Lima, y dependencias a nivel nacional.

Los contribuyentes y ciudadanos en general tienen el derecho a recibir una atención oportuna, rápida y cómoda, es decir, una comunicación efectiva con la SUNAT, quien ha puesto un especial énfasis en los servicios que brinda a los contribuyentes para garantizar este derecho.

La relación que existe entre el domicilio y el procedimiento administrativo seguido ante la SUNAT es de suma importancia, ya que el valor que constituye la justicia se fundamenta sobre una serie de principios como son el debido proceso, igualdad y muchos más. Es allí que las notificaciones, citaciones o emplazamientos ocupan un lugar de preponderancia en todo lo que se refiere al concepto triangular: administrado, debido proceso, Estado (SUNAT).

El TUO del Código Tributario regula todo lo relacionado al domicilio fiscal que es el lugar fijado dentro del territorio nacional para todo efecto tributario; sin embargo, hoy en día existen las Tecnologías de Información y Comunicación, que acercan al contribuyente de manera virtual y en tiempo real con el Estado (Sunat, 2013).

La SUNAT y el Estado en general gastan millones de soles al año por concepto de notificaciones físicas, como se puede observar en las convocatorias de los procesos.

Por otro lado, la Intendencia Lima de la SUNAT es la sede que más recursos destina para este proceso, por lo que se ha seleccionado este ámbito organizacional en el presente trabajo de investigación, para lo cual se formula el siguiente problema de investigación.

Formulación del problema

Problema general

PG. ¿Cómo la notificación personal y notificación electrónica, contribuyen a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017?

Problemas Específicos

PE1. ¿Cómo la notificación personal, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017?

PE2: ¿Cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. Determinar cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; respecto a la notificación personal; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.

Objetivos Específicos

OE1.- Establecer cómo la notificación personal contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.

OE2.- Explicar cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.

Importancia de la investigación

El presente Trabajo de Investigación permitió aportar al nuevo conocimiento, el tema referido a: cómo la notificación personal y electrónica contribuye a la eficacia del proceso de cobranza coactiva y el proceso de fiscalización y verificación de los contribuyentes de la Intendencia de Lima; se pretende además generalizar resultados partiendo de un cuestionario, con el propósito apoyar las teorías de mejor gestión pública en la SUNAT. También los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo de investigación nos permitieron sugerir ideas, y recomendaciones.

La estructura de la presente investigación está compuesta de la siguiente manera: En la introducción se detalla la realidad problemática, las preguntas de investigación, los objetivos, y la importancia de la investigación.

En el capítulo I, se expone el marco teórico, los principales antecedentes, relacionadas con la presente investigación, asimismo las bases teóricas referidas a la gestión de notificaciones físicas y electrónicas de la Intendencia de Lima, como también las definiciones de términos básicos como la notificación personal, notificación electrónica, proceso de fiscalización, cobranza coactiva entre otras

definiciones que sustentan este trabajo de investigación. A continuación, en el Capítulo II se presenta las preguntas y operacionalización de variables.

En el Capítulo III se ostenta la metodología de la investigación, diseño metodológico y diseño muestral derivándose la población y muestra, donde la población está conformada por los principales contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT y en la muestra se utilizará una representativa de los principales contribuyentes de dicha dependencia, asimismo también se presenta las técnicas de recolección de datos, donde la técnica que se usó fue la encuesta, también se presentan las técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información donde se utilizó, el software estadístico SPSS versión 24 en español. También se muestran los aspectos éticos donde se respetó la honestidad intelectual de los autores, fuentes de información consultadas y/o utilizadas.

El Capítulo IV recoge los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos que en este caso fue un cuestionario aplicado a los principales contribuyentes de la Intendencia Lima- Sunat, cuya validez se realizó por juicio de expertos, y se utilizó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

En el Capítulo V se exponen las discusiones, conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos, que servirán como elementos a considerar para mejorar la situación problemática planteada en la investigación

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Establecer las formas de notificación para poner de conocimiento los actos de la administración tributaria, es una garantía del debido procedimiento administrativo que el Estado debe otorgar a los contribuyentes; en ese sentido, se requiere partir del conocimiento actual sobre el tema mediante la revisión de la literatura nacional e internacional, de los antecedentes sobre las distintas formas de notificación de naturaleza tributaria y de las investigaciones efectuadas al respecto.

Lo resuelto en los diferentes procedimientos administrativos que la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT administra a través de sus diversas unidades organizacionales (Intendencias Regionales, Oficinas Zonales, Intendencias de Aduana, Centros de Servicios al Contribuyente, etc.) para atender y satisfacer las solicitudes de los ciudadanos en general, deben ser correctamente notificados al ciudadano y/o contribuyente para que éste tenga el conocimiento cabal de lo resuelto por la SUNAT y pueda hacer valer sus derechos que correspondan.

El Estado a través de la SUNAT debe garantizar a todos los contribuyentes el irrestricto cumplimiento del debido procedimiento en todas sus actuaciones para así garantizar la trilogía: Estado-Debido Procedimiento-Contribuyente, como se muestra en la siguiente figura:



Figura 1 Estado-Debido Procedimiento-Contribuyente

Fuente: Elaboración Propia

1.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se presentan investigaciones y artículos, a nivel nacional e internacional, sobre el proceso de notificaciones administrativas físicas (personales) y notificaciones administrativas electrónicas.

1.1.1 Notificaciones personales (físicas)

A nivel internacional

(Vergara, 2014), en su artículo “El debido proceso y los derechos de los contribuyentes en peligro”, en la pág. 3 de la revista La Semana Jurídica de Chile, sostiene que:

“Uno de los aspectos técnicos más deficientes del proyecto de reforma tributaria presentada por el ejecutivo es la manera como socava el debido proceso y retrocede gran parte de lo avanzado en materia de derechos de los contribuyentes.

Desde la perspectiva del debido proceso, se cambian las reglas del emplazamiento al modificar el artículo 11 del Código Tributario (CT)

para permitir que la primera notificación de un procedimiento administrativo se realice a través de un correo electrónico.

El emplazamiento es una institución procesal primordial que sustenta la validez de todo lo obrado en procedimiento administrativo, debido a que garantiza que el contribuyente se entere que debe cumplir el deber de concurrir ante una autoridad a defender sus derechos. Por lo mismo, la notificación personal y por carta certificada han sido establecidas para cumplir con las exigencias de un debido proceso, tal como incluso ha sido expuesto por el propio Servicio de Impuestos Internos (SII), en la Circular N° 48, de 1997, donde explicó cómo la carta certificada garantiza la entrega a una persona adulta de la notificación respectiva, de manera que existe una constancia que el destinatario de la notificación tendrá la posibilidad de enterarse del contenido del acto en el cual se le emplaza. Lo anterior no ocurre con las cartas simples, dado que, junto con no quedar registro alguno de la gestión del funcionario de Correos, ellas son arrojadas en el recinto al que van destinadas sin importar que ninguna persona adulta tenga noticia que han llegado, por lo que no dan la más mínima garantía del inicio de un debido proceso. Al ser la indefensión el resultado de una notificación por medios que no garantizan el emplazamiento, los únicos remedios posibles son la invalidación o la nulidad, al no existir un emplazamiento válido”.

Es decir, actualmente para la administración tributaria chilena se notifica de manera personal el primer acto denominado “emplazamiento” al administrado y lo que busca el proyecto de reforma tributaria del vecino país, es modificar dicha normativa para permitir la notificación del emplazamiento de manera electrónica, situación acorde a los nuevos tiempos, ya que consideramos que notificar a través de la dirección de correo electrónico que el contribuyente señale o la administración tributaria determine, no causa indefensión al contribuyente, sino todo lo contrario, le notifica de una manera más efectiva y rápida.

(Tapia, 2014), en su tesis “Propuesta de modernización área notificaciones personales y acuerdos de pago del cobro coactivo, subsecretaria legal y administrativa de la secretaria de movilidad de Medellín”, indica que:

“El objetivo es crear mejoras en la infraestructura física del módulo de atención a usuarios de la unidad de Cobro coactivo, basados en la identificación de necesidades ciudadanas, de trámites y servicios de alto impacto, de mejora de procesos y de sistemas de calidad, atención y satisfacción ciudadana, ha mostrado cómo es posible diseñar y aplicar propuestas de mejora que lleven al cumplimiento de las políticas de calidad de la Alcaldía de Medellín a partir de las orientaciones y recursos actualmente disponibles en la Secretaria de Movilidad, altamente motivados, trabajando de forma coordinada y colaborativa ha podido generar proyectos y se pueden conseguir los recursos propios para llevarlos a cabo buscando el mejoramiento continuo. Con esta propuesta se busca el mejoramiento de la relación entre la ciudadanía y la Secretaria de Movilidad haciendo las tramites más ágiles y oportunos para aumentar y consolidar los niveles de confianza en la

misma. Esta propuesta busca cambiar la cara de la unidad de Cobro Coactivo frente a los usuarios, esta es la etapa inicial de un programa de mejora que busca la satisfacción de los usuarios y el aumento del recaudo de la cartera morosa lo que generara más recursos de inversión para la Ciudad de Medellín”.

Se debe señalar que el sólo conocimiento por parte del administrado respecto del mensaje que emana de la entidad no constituye de por sí una notificación válida, sino que deben actuarse y haber cumplido las reglas procesales correspondientes a la notificación, y como lo viene propugnando la Alcaldía de Medellín en Colombia, se busca cambiar la percepción de la ciudadanía frente a la cobranza coactiva y generar, con dicho cambio, más recursos para la ciudad.

(Lugo, 2011), en su artículo “La conflictividad en relación a la notificación personal, breves consideraciones”, en la pág. 219, de la Revista de la Facultad de Derecho de México, declara que:

“... Por lo general se habla de una clasificación larga de notificaciones según como se realiza, pero que básicamente se circunscriben a dos: notificación personal y no personal (cédula, instructivo, avisos, estrados, rotulo...). La notificación personal, es aquella que consiste en entregar a la persona a quien se debe notificar en forma personal. Se dice por los tratadistas que la notificación personal es la forma más perfecta de notificación, porque es la única que produce un conocimiento real y completo del que debe ser notificado, por lo que es supletoria de cualquier otra forma de notificación. Se entiende o se asume que las “formalidades legales” de la notificación tienen como

marco los principios fundamentales del derecho procesal: necesidad de oír al demandado; igualdad de las partes. Y los Principios del procedimiento: dar a conocer las actuaciones realizadas en el proceso por el funcionario judicial; que una parte tenga la oportunidad de oponerse a un acto realizado a instancia de la contraparte y a fin de verificar su regularidad. El derecho que tiene la parte de oponerse a la realización de un determinado acto y, la posibilidad que tiene la parte de controlar la regularidad y cumplimiento de los preceptos legales. Igualmente, que las partes no utilicen el proceso o las actuaciones de éste para lograr fines fraudulentos o dolosos, o alegar hechos contrarios a la realidad, o emplear medios que tiendan a entorpecer la buena marcha del procedimiento; la concordancia o armonía entre la demanda y la sentencia que se pronuncia sobre ella”.

Éste argumento podemos compartirlo, pero sin dejar de mencionar que también pueden existir otras formas perfectas de notificación personal al contribuyente como es la notificación electrónica a su propio correo personal o aquel que le señale la propia administración pública.

Asimismo, según, (Gamero, 2010), en su artículo “Comunicaciones y notificaciones electrónicas, en la revista, Fundación, Democracia y Gobierno Local”, sostiene lo siguiente:

“En esta misma línea de pensamiento debemos situar el intento infructuoso de notificación cuando el ciudadano indica una dirección de correo convencional con arreglo al artículo 39 RDLAE, y ésta no emite acuses de recibo (pero sí de puesta a disposición); o cuando tal acuse se emite tan sólo en el momento de recibir el mensaje en el

buzón o servidor, pero no en el de acceso del destinatario al mismo. A mi modo de ver, en todos estos casos se debe entender intentada la notificación a los efectos referentes al silencio administrativo, pues no se trata aquí de primar un derecho del interesado a que se produzca un acto presunto, sino a estimular la actividad administrativa, penalizando la pasividad de la Administración. Si la Administración empleó la diligencia debida, poniendo el acto administrativo a disposición del destinatario, se ha satisfecho materialmente el deber que recae sobre ella conforme al artículo 42 LRJPAC, pues no puede realizar ninguna actividad adicional para garantizar la notificación administrativa: es ahora el destinatario quien debe actuar. A mi modo de ver, esta interpretación es la que mejor resuelve los intereses en conflicto, sin perjudicar a ninguno, pues la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales cuando se acceda a su contenido (no cuando se ponga a disposición), por lo que no se ocasiona perjuicio alguno al destinatario”.

Como se puede apreciar, de lo sostenido por Gamero, cuando el ciudadano indica una dirección de correo convencional, podría entenderse que habiéndose hecho la notificación se podría entender como practicada, en todos sus efectos legales, sin causar perjuicio al destinatario; situación que no necesariamente acontece con la realidad.

A nivel nacional

(Camarena, 2015), en su tesis “La notificación como presupuesto de eficacia del acto administrativo realizada por la sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, en el año 2013”, indica que:

“El propósito es determinar si la Sub Gerencia de Tránsito y Transportes de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, viene inobservando el debido procedimiento administrativo a falta de notificación y/o indebida notificación del acto administrativo durante el año 2013; de ahí que la presente investigación se centra en la falta y/o indebida notificación de los actos administrativos que emite dicha entidad. Para ello se utilizó el tipo de investigación descriptivo, arribándose de esta manera a un nivel de investigación descriptivo explicativo, utilizándose el método inductivo - deductivo y en particular el método descriptivo que describe la realidad existente, máxime cuando se ha analizado la situación real de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPH, con un diseño de investigación de corte transversal en el tiempo y espacio, utilizándose para tal fin como técnica el análisis documental y como instrumento la ficha de registro de datos.

La muestra se obtuvo aplicando el muestreo estratificado y para la selección de los elementos de la muestra para cada circunstancia observada (expedientes administrativos en materia de infracciones a las normas de tránsito en donde realmente se apreció los expedientes formados por la Unidad de Tránsito de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPH. Se analizaron los datos cuantitativos y se organizaron en una matriz de tabulación (hecha en Excel o SPSS).

Para la contratación de hipótesis, se ha empleado la prueba de proporciones de la distribución normal y para la hipótesis general la prueba de Chi cuadrado, en ambos casos con un nivel de significación

de 5%, nivel de confianza 95% y un margen de error 5%. Se realizó la confrontación de las hipótesis específicas como también la hipótesis general, donde se rechazaron las hipótesis nulas y en consecuencia se dio una aceptación a las hipótesis alternativas; determinándose con la investigación que la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPH, viene vulnerando el debido procedimiento administrativo, esto es, respecto a la debida notificación de los actos administrativos, en efecto, no viene observando el fiel cumplimiento de lo estipulado en el Artículo IV, Inc. 1.2 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General; lo cual, es realmente alarmante para la sociedad huancavelicana, si esto ocurre en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, entonces llegamos también a la conclusión en este resumen que también ocurre lo mismo en otras municipalidades de nuestro Departamento y del Perú”.

Consideramos que dicha determinación del estudio realizado es muy preocupante para la sociedad huancavelicana, y no es difícil imaginarse que, si esto ocurre en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, entonces también podríamos arribar a la conclusión que podría estar ocurriendo en otras municipalidades del Perú afectando de ésta forma el debido proceso administrativo.

De otro lado, Juan Carlos Cassagne en su obra “Derecho Administrativo”, señala que la notificación traduce un efectivo y cierto conocimiento del acto por parte del particular (Cassagne, 2010); y tiene razón ya que el acto de notificar es la forma por excelencia de comunicarle al administrado que la entidad ha tomado una decisión que tiene relación con sus derechos o intereses, para que éste pueda

adoptar las acciones que la ley le permite como reconsiderar, apelar, aceptar, cumplir o presentar sus descargos si se trata de un procedimiento sancionador.

1.1.2 Notificaciones electrónicas

A nivel internacional

(Marcuzzo, 2016), en su tesis “Propuesta de un sistema de notificaciones electrónicas para el Honorable Tribunal de Cuentas de la provincia de Buenos Aires”, señala que:

“El objetivo de este trabajo fue proponer un sistema de notificaciones electrónicas que pueda ser utilizado en el Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de Buenos Aires, tomando como referencia la experiencia de organismos que están implementando esta tecnología, tanto a nivel nacional como provincial. En el desarrollo del Marco Teórico Jurídico se incluye la conceptualización de “Firma Digital” y “Firma Electrónica”, haciendo referencia a sus similitudes y diferencias y a su tratamiento legal en nuestro país. Se describen los modelos de implementación de notificación electrónica utilizados por organismos tales como el Poder Judicial de la Nación, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, el Organismo de Recaudación ARBA y el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza.

Finalmente se desarrolla una propuesta de un sistema de notificaciones electrónicas para el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Buenos Aires, teniendo en cuenta la legislación vigente en materia de procedimientos administrativos en lo referido a constitución de domicilio

y notificación, y las atribuciones otorgadas al Tribunal por su Ley Orgánica”.

Es importante mencionar que la Administración Federal de Ingresos Públicos de Argentina, entidad pública que tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria, aduanera y de recaudación de los recursos de la seguridad social del hermano país vecino, ha implementado de manera parcial todavía el denominado “domicilio fiscal electrónico”, para notificar los actos de dicha entidad.

Asimismo, se debe resaltar el hecho que manifiesta el subdirector de Servicios al Contribuyente de la AFIP, Sergio Rufail, quien ha comentado que el organismo intentará modificar la Ley de Procedimiento Fiscal para que el domicilio electrónico sea obligatorio para todos los contribuyentes. (Oliveira, 2017)

Dicha implementación de obligatoriedad consideramos favorecerá a los administrados de dicha entidad; y esperamos que la normativa legal peruana del domicilio fiscal electrónico contemple en los próximos años esa forma virtual de domicilio fiscal acorde con las nuevas tecnologías de la información y comunicación, hecho que ya es una realidad en el vecino país.

(Delgado, 2011), en su artículo “Las notificaciones tributarias practicadas obligatoriamente por medios electrónicos”, de la revista “IDP. Revista de Internet, Derecho y Política”, de España, sostiene que:

“En el ámbito tributario, en línea con la obligatoriedad de la presentación telemática de algunas declaraciones (cuestión en la que la Administración tributaria ha sido pionera), se prevé la obligatoriedad de la práctica de notificaciones por vía electrónica en determinados supuestos y para determinados sujetos, a través de la dirección

electrónica habilitada. Se trata, en principio, de una medida positiva para la eficacia de la Administración, que pretende agilizar los trámites administrativos y ahorrar costes; si bien es preciso analizar con detalle si la regulación de esta materia se rodea de las suficientes garantías jurídicas para no lesionar los derechos de los obligados tributarios”.

Consideramos que dicha forma de notificación acortará las distancias entre la administración y el administrado, y para quienes quieren cumplir con sus obligaciones tributarias y estar enterados de los actos que se les quieren notificar a efectos de poder ejercitar a tiempo sus derechos es, sin duda, mucho mejor que el sistema tradicional de notificación en el domicilio fiscal físico.

(Lopez, J. y Caballo, G, 2010), en su artículo “Sistema de notificación de las actualizaciones tributarias a través de la dirección electrónica”, en la pág. 5 de la revista “Rc y T”, sustentan que:

“El acceso obligatorio por medios electrónicos a las notificaciones y comunicaciones efectuadas en los procedimientos tributarios va a suponer una importante mejora de la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria, así como una significativa reducción de las cargas fiscales de los obligados tributarios y un incremento de la seguridad jurídica de los mismos. Este documento muestra las líneas fundamentales de funcionamiento del sistema (la dirección electrónica habilitada), analizando los ámbitos objetivo y subjetivo de aplicación obligatoria, así como las condiciones y requisitos para lograr un acceso seguro de los contribuyentes a las mencionadas notificaciones y comunicaciones”.

“El sistema de notificaciones electrónicas obligatorias afecta casi exclusivamente a entidades jurídicas (básicamente, sociedades

anónimas y limitadas): alrededor de 2.000.000, de las cuales 1.200.000 reciben alguna notificación o comunicación tributaria a lo largo de un año. También a unos 1.000 empresarios y profesionales personas físicas que están inscritos en el Registro de Devolución Mensual del IVA. Todas ellas están acostumbradas a relacionarse por medios electrónicos con la Administración Tributaria, ya que tienen la obligación de presentar sus principales obligaciones tributarias por Internet.

En conclusión, consideramos que, para quienes quieren cumplir con sus obligaciones tributarias y estar enterados de los actos que se les quieren notificar a efectos de poder ejercitar a tiempo sus derechos (recursos, solicitudes de suspensión, etc.) es, sin duda, mucho mejor que el sistema tradicional; no así para quienes lo que quieren es intentar evitar ser notificados, pero estos, afortunadamente, son una mínima parte de los obligados tributarios”.

Opinión que compartimos plenamente, más aún cuando dicha forma de notificación acortará las distancias físicas que se suscitan entre la administración y el administrado y éste tendrá conocimiento de los actos de la administración desde la comodidad de su casa, oficina o trabajo.

(Aroca, 2011), en su artículo “Notificaciones por correo electrónico en el procedimiento tributario colombiano”, de la Revista de Derecho Fiscal, en Colombia, indica que:

“El objetivo de este trabajo no es explicar la importancia del desarrollo de los medios electrónicos de información, ya que para nadie es desconocida la gran evolución que ha presentado la Internet en los

últimos años, mucho menos su gran utilidad y la enorme acogida que este medio de comunicación ha tenido entre el sector privado de la economía, hecho que se debe, entre otras razones, a la celeridad de los procesos comunicativos, a la eficiencia del mecanismo, a lo económico de su implementación y manejo, al dinamismo y la gran facilidad de acceso a la información, etc.

Ya se han esbozado a grosso modo las características que presenta el sistema de notificaciones por medios telemáticos, sus ventajas y la seguridad que representa su uso; por tanto, considero que su utilidad está suficientemente acreditada y los parámetros básicos están demarcados. La tecnología nos ha permitido revolucionar el acceso a la información, los mecanismos de comunicación son cada vez más eficientes, económicos y globales, la importancia que la Internet ha tenido en esta última generación es completamente reconocida y sería inocuo ahondar en el tema.

Esto no hace sino que repensar la profunda necesidad de evaluar nuestro marco normativo legal y la “cultura del papel” que aún sigue contemplado en nuestros ordenamientos administrativos y poder judicial, siendo la notificación electrónica, con todas las garantías necesarias una forma de comunicar los actos con celeridad, economía, entre otros.

Según (Fabra, 2011), en su artículo “Las notificaciones electrónicas obligatorias en materia tributaria, de la revista Actum Fiscal”, señala que:

“El régimen jurídico de las notificaciones de la AEAT, de España, por medios electrónicos, que son obligatorias, a partir del 1º de enero de 2011, para un amplio conjunto de obligados tributarios, entre los que

destacan las sociedades anónimas, las sociedades de responsabilidad limitada y los empresarios, aunque sean personas físicas, inscritos en el registro que permite la devolución mensual del IVA”.

Es decir, la notificación por medio electrónicos es una realidad que la administración tributaria española viene efectivizando desde el año 2011 y actualmente cuenta con la denominada “sede electrónica”, lugar web en la internet donde dicha entidad informa a los contribuyentes de dicho país que podrán acceder a los servicios electrónicos que la Agencia Tributaria pone a su disposición y podrá realizar sus trámites durante las 24 horas de los 365 días del año, si bien ha de tener en cuenta que los pagos realizados a través de esta Sede están sujetos a los límites horarios que puedan establecer las entidades colaboradoras (España, 2017).

A nivel Nacional

(Morales, 2016), en su investigación,” La implementación de las notificaciones electrónicas en el distrito judicial de la libertad y su contribución a la economía y celeridad procesal”, señala que:

“El objetivo es describir cómo la implementación de las notificaciones electrónicas contribuirá a la economía y celeridad procesal en el Distrito Judicial La Libertad. Y así como comparar las ventajas y desventajas en la implementación de notificaciones electrónicas en el Distrito Judicial La Libertad, además de proponer un esquema de tramitación de las notificaciones electrónicas que sirva para un proceso más célere. Al realizar el método seleccionado, se obtuvo como resultado que todos los auxiliares están a favor de la implementación electrónica

en las otras especialidades del Distrito Judicial La Libertad, dado los beneficios de celeridad, eficacia y economía en el trámite de los procesos. Con los resultados obtenidos, se ha podido concluir que la implementación de las notificaciones electrónicas es necesaria y útil, por ser un sistema eficaz que satisface el requerimiento de celeridad y economía procesal, señalados en el artículo V del Título Preliminar del Código Procesal Civil”.

Debe señalarse que el Poder Judicial ha desarrollado y puesto en práctica a nivel nacional, un proceso de implementación de manera progresiva de la notificación electrónica en todas las sedes judiciales denominado Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE), con el propósito de fomentar la celeridad procesal, la transparencia y el uso intensivo de la tecnología, en aras de tener un servicio más eficiente en beneficio del ciudadano (El Peruano, 2016).

(Coronado, 2007), en su tesis “Diseño del sistema de notificación electrónica de embargos bancarios”, sostiene que:

“El objetivo del presente trabajo, es proponer un modelo de notificación electrónica exclusiva, para los embargos bancarios, que pueda ser usado en la cobranza coactiva de las diferentes entidades del estado, tomando como referencia el sistema implementado en la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria (Sunat). La propuesta abarca etapas como la problemática existente, los objetivos y alcances trazados, significado del estudio, el marco teórico donde está regulado su uso (considerando que el marco regulatorio puede ser diferente en cada entidad estatal se ha considerado para el presente trabajo el que corresponde a la Sunat);

así como el desarrollo de las etapas de requerimiento y diseño de software”.

Debemos manifestar que el Sistema de Embargo por Medios Telemáticos (SEMT) ante Grandes Compradores, ha sido desarrollado por la SUNAT para la transmisión electrónica de notificaciones de resoluciones coactivas de embargos de retención, con las medidas de seguridad que exige la ley de firmas y certificados digitales, optimizando el proceso de notificaciones de resoluciones coactivas mediante el uso de instrumentos electrónicos. (Sunat, 2012)

(Rojas, 2014), en su investigación “La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú” demuestra que:

“El objetivo es presentar una visión general del proceso de implantación de las notificaciones electrónicas en la administración de justicia en el Perú y en especial en el Distrito Judicial de Lambayeque, teniendo como base la ley N° 27419 ley de notificaciones electrónicas, estableciéndose cuales son las deficiencias legislativas que contiene la norma que están impidiendo su inaplicación. Para luego proponer las modificatorias para su implementación de nuevas tecnologías en el sistema jurídico peruano, y así hacer un correcto uso de las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, para cumplir con el objetivo de modernizar y racionalizar el funcionamiento interno de la administración de justicia y su relación con los administrados. La implementación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, resulta tan necesaria e innovadora en el marco de una administración pública más ágil, eficiente y ofrece una oportunidad fundamental para el incremento

de la eficacia y transparencia para los fines estatales en la administración de justicia”

En ese camino de la notificación electrónica se encuentra transitando la SUNAT desde el año 2008. Con la emisión de la Resolución de Superintendencia N° 014-2008, vigente desde el 09.02.2008, se empezó a regular la notificación de actos administrativos por medios electrónicos, estando a lo normado en el inciso b) del artículo 104° del TUO del Código Tributario el cual dispone que la notificación de los actos administrativos se realiza, entre otras formas, por medio de sistemas de comunicación electrónicos siempre que se pueda confirmar la entrega por la misma vía.

Dicha forma de notificación se utilizó inicialmente para notificar electrónicamente las Resoluciones aprobatorias de fraccionamiento según el artículo 36° del TUO del Código Tributario, Resoluciones de Liberaciones de Fondos del SPOT, Resoluciones de Devoluciones y Resoluciones de Ingreso como Recaudación del SPOT. Posteriormente con fecha 13 de agosto de 2010 se publica la Resolución de Superintendencia N° 234-2010/SUNAT que incorpora como actos administrativos que pueden ser notificados de manera electrónica al anexo de la R.S. N° 014-2008/SUNAT, a las Órdenes de Pago (OP), vigente a partir del 01.10.2010. Asimismo, a través de la Resolución de Superintendencia N° 221 - 2015 SUNAT, se incluye a las Resoluciones de Ejecución Coactiva (REC) y recientemente se ha emitido la Resolución de Superintendencia N° 217-2017/SUNAT que incorpora otros actos administrativos que pueden ser notificados al Buzón Sol del contribuyente.

Como se puede observar la SUNAT va incorporando en el anexo de la Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT, de manera gradual, los actos

administrativos de naturaleza tributaria que pueden ser notificados electrónicamente, pero consideramos que aún, a pesar de los años transcurridos, no se ha avanzado lo suficiente en materia de notificación electrónica para beneficio del contribuyente que espera una atención oportuna y efectiva por parte de la SUNAT.

Hemos esbozado algunas características que presenta el sistema de notificaciones por medios físicos (personales) y electrónicos, siendo menester destacar que la tecnología nos ha permitido revolucionar el acceso a la información, los mecanismos de comunicación son cada vez más eficientes, económicos y globales, la importancia que la Internet ha tenido en esta última generación es completamente reconocida y es necesario replantear nuestras costumbres procesales y la “cultura del papel” que ha regido en nuestros procesos administrativos y jurisdiccionales, dándole mayor relevancia al principio de la buena fe, la celeridad, la economía, entre otros.

1.2 Bases teóricas

Se debe empezar por analizar la legislación y teorías relacionadas sobre el tratamiento que han tenido las notificaciones de los actos administrativos de naturaleza tributaria, y como está relacionada de manera directa con la eficiente gestión pública que la SUNAT debe realizar en el ejercicio de sus funciones de servicio a los contribuyentes, para demostrar que el uso de las tecnologías de la información y comunicación han permitido mejorar, en el período 2011-2017, la comunicación (notificación de sus actos administrativos de naturaleza tributaria) entre dicha entidad del Estado encargada de la administración y recaudación de los tributos, y el contribuyente.

Como bien ya lo manifestaba (Gamero, 2010), cuando el ciudadano indica una dirección de correo convencional, podría entenderse que habiéndose hecho la notificación se entiende como practicada, con todos sus efectos legales, sin causar perjuicio al destinatario.

Sin embargo no acontece necesariamente en la realidad lo afirmado por dicho autor, y es que no se tiene en cuenta que la gestión de las notificaciones personales (físicas) que la SUNAT efectúa a los diversos contribuyentes, en base al mandato legal normado en el inciso a) del artículo 104º del TUO del Código Tributario aprobado por DS N° 133-2013-EF y modificatorias, es un servicio que no lo realiza la SUNAT de manera directa, sino que es un servicio que contrata, es decir, “terceriza el servicio” con empresas de mensajería a nivel nacional; para que éstas, luego de un haber ganado la respectiva licitación pública, efectúen dicha labor en todo el Perú con el costo institucional que esto genera.

Cualquier ciudadano y/o contribuyente tiene el derecho de conocer las decisiones de la Administración Tributaria; ya que una vez emitidas y cumplido dicho supuesto, éstas alcanzan su eficacia al haber sido de pleno conocimiento del destinatario y cualquier tipo de resolución u acto administrativo expedido por la Administración no tendría efectos si es que no ha sido puesto de conocimiento de los interesados para que ejerzan su derecho, consintiéndola o impugnándola.

Es por ello que el momento en que se realiza la notificación es importante por cuanto ésta sirve para empezar a contar los plazos procedimentales que correspondan, ya que desde el día siguiente se comienza a correr el término para interponer los recursos que correspondan a fin de que se modifique, aclare o

revoque, en caso de estimarse que es contrario a derecho el acto emitido y notificado al administrado.

En el Perú existen dos normas que abarcan la normativa de las notificaciones que las diversas entidades del Estado deben efectuar en su relación con los administrados. La primera de ellas está referida a las notificaciones de naturaleza administrativa en general, cuya normativa se encuentra contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, cuyo Texto Único Ordenado D.S. N° 006-2017-JUS ha sido promulgado recientemente, contemplando en su artículo 20º, las modalidades de notificación que rige a todas las entidades del sector público nacional.

A continuación, se señalan las modalidades de notificación de naturaleza administrativa contempladas en dicho cuerpo legal:

Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio o en el que conste en el expediente.

20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.

20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación.

Morón Urbina nos dice, respecto a éstas formas de notificación normadas en el TUO de la Ley N° 27444 – DS N° 006-2017-JUS, que la notificación genera como

consecuencia que los interesados tomen conocimiento de la decisión adoptada por la autoridad administrativa y, también, que sus derechos se encuentren protegidos, dado que se encontrarán en la posibilidad de realizar actos procedimentales necesarios, a fin de salvaguardar sus derechos e intereses, en caso consideren lesiva la decisión, en el marco de un debido procedimiento administrativo (Morón Urbina, 2007).

Es decir, una notificación que cumple con las condiciones que la ley señala, sirve como una garantía del debido procedimiento administrativo, a lo que debemos añadir que la notificación, en el orden de prelación establecido en la Ley N° 27444, pretende resguardar el derecho de defensa del administrado y a partir de su realización, se otorgará eficacia al acto administrativo, así como el cómputo de los plazos. Sólo a partir de la notificación, el administrado está en la posibilidad de efectuar los actos necesarios en defensa de sus intereses, en caso considere lesiva la decisión de la autoridad administrativa.

Esta forma de notificación debe precisarse, no es utilizada por la SUNAT en sus diferentes procedimientos tributarios; pero es menester indicar que se aplica de manera supletoria por la SUNAT en aquellos pocos casos cuando la realidad supera a la normativa tributaria específica.

La segunda forma de notificaciones administrativas pero de naturaleza tributaria son las que aplica la SUNAT y los gobiernos locales que administran tributos, estando sus modalidades de notificación normadas en el Art. 104° del TUO del Código Tributario aprobado por DS N° 133-2013-EF y modificatorias; es decir, la SUNAT tiene una norma específica para notificar sus actos administrativos tributarios en el Perú.

1.2.1 La notificación electrónica en Argentina

En América Latina existen varios países que ya han implementado en la gestión pública la notificación electrónica para los diversos actos que ésta emite (administrativo, judicial, etc.), Según (Robledo, 2014), en su artículo “La notificación electrónica en Argentina. A propósito de la implementación de las nuevas tecnologías en el proceso judicial”, de la revista “Jurídica”, éste autor sostiene lo siguiente:

“El Sistema de Notificación Electrónica avanzó de la gradualidad a la totalidad a través de la reglamentación por vía de acordadas de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Abogamos por una reforma en nuestro Código sobre la materia que recepte el cambio en el sistema. El sistema de notificación electrónica, por lo menos, en una primera etapa de implementación, -siguiendo la experiencia de la Provincia de Córdoba, debería contemplar la figura del plazo de “aviso de término”, el cual flexibiliza (y extiende brevemente) el “cómputo” de los plazos procesales, hasta que el (novo) régimen se consolide en la comunidad forense. El sistema de notificación electrónica, siguiendo la experiencia de la Provincia de Neuquén, debería tener en cuenta el criterio de “usabilidad” de las TIC, en cuanto inciden en el acceso a la justicia de personas en condiciones de vulnerabilidad. Abogamos por una reglamentación inclusiva de las personas con discapacidad. Debe procurarse eficacia sin desmedro de las garantías y, ante todo, buscar la tutela judicial de la persona humana y su dignidad en post de humanizar el proceso Judicial”.

Es muy importante el avance que se observa en Argentina en éste campo en sus diversos estamentos públicos. Asimismo y como ya se ha manifestado, en el Perú el Poder Judicial ha desarrollado de manera progresiva de la notificación electrónica en todas las sedes judiciales denominado Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE), con el propósito de fomentar la celeridad procesal, la transparencia y el uso intensivo de la tecnología.

1.2.2 Multiplicidad de notificaciones electrónicas

Un tema de la doctrina muy interesante es el desarrollado por (Fernández, T., 2015), en su artículo “Una llamada de atención sobre la regulación de las notificaciones electrónicas en la novísima ley de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas” de la “Revista de Administración Pública”, de España, sostiene lo siguiente:

“La situación puede agravarse notablemente cuando no exista una relación previamente establecida porque entonces el interesado no puede saber siquiera ni el qué, ni el cuándo, ni el dónde de una hipotética y siempre posible notificación. Quien crea que estoy exagerando que piense por un momento en las sanciones de tráfico. ¿Cómo puedo saber yo que en el último viaje por carretera que hice me han puesto o no una sanción? Hasta ahora, me enteraba de ello unas semanas después de realizar el viaje, cuando recibía en mi casa la notificación en papel de la comisión de la infracción en el punto kilométrico tal o cual, papel en el que se me indicaba que, de pagar la sanción en los días siguientes, los consabidos y prácticamente inevitables cien euros por exceso de velocidad quedarían reducidos a cincuenta. ¿Cómo puedo saberlo ahora? ¿Visitando todas las

mañanas, por si acaso, la sede electrónica de la Dirección General de Tráfico? Los dos ejemplos que acabo de poner se refieren a una notificación de un asunto concreto, exclusivamente. Multiplíquelo, por favor, por equis, una equis abultada, para aproximarse a la realidad, ya que las situaciones en las que una persona cualquiera puede encontrarse en relación, con o sin quererlo, simultáneamente con varias Administraciones u Organismos son múltiples, por simple que la vida de esa persona pueda ser”.

Aparentemente dicho autor señala las posibles falencias de un sistema electrónico de notificaciones en el ámbito administrativo y son elocuentes sus ejemplos para graficar la realidad; sin embargo, no se debe dejar de soslayar el hecho que el ciudadano/contribuyente debe ser consciente de su accionar frente a la sociedad a la que pertenece y que debe cumplir las normas y roles que ésta le demanda y responder debidamente ante los emplazamientos (notificaciones) que se le cursen por hechos imputables a su accionar.

1.2.3 Dos regulaciones de notificaciones tributarias

Otro tema interesante es la existencia, según la doctrina española, de dos normativas para efectivizar las notificaciones de los actos administrativos emanados por los diferentes órganos del Estado. (Gonzales, 2013), en su artículo “Notificaciones electrónicas obligatorias (NEO) en materia tributaria”, de la revista “Crónica Tributaria”, de Barcelona- España, señala lo siguiente:

“La simpleza con la que el TS admite que hay dos regulaciones sobre notificaciones tributarias que conviven en paralelo, la de la Ley General Tributaria y la del RD 1363/2010, sólo se explica en el marco de un análisis pueril y superficial. El voto particular deja caer algún

argumento que ya habíamos manejado y apunta a la necesidad de que sea una ley tributaria la que ampare un reglamento tributario. Asimismo, como también hicimos, razona que si la Ley de Economía Sostenible al regular de nuevo las notificaciones tributarias de la Ley General Tributaria dejó a un lado a las NEO lo que procede interpretar es que éste tipo de notificaciones perdieron la oportunidad de contar con el amparo del legislador tributario”.

Menudo problema el de la legislación española y el de los fallos de sus tribunales de justicia, ya que el hecho de existir dos regulaciones en materia de notificaciones la que contempla la Ley General Tributaria y la del RD 1363/2010, en el campo administrativo, hace que muchas veces el debido procedimiento administrativo se vea afectado en contra del contribuyente o ciudadano o al revés, en contra del Estado, con las consecuencias económicas que esto acarrea. .

1.2.4 La Inclusión y exclusión del sistema de notificación en España

¿Es imprescindible que todos los administrados deben estar incursos en un sistema de notificaciones dado, o pueden existir exclusiones o inclusiones que la ley determine? (Delgado, 2011), siguiendo a la doctrina española en su artículo “Las notificaciones tributarias practicadas obligatoriamente por medios electrónicos”, de la revista “IDP. Revista de Internet, Derecho y Política” señala lo siguiente:

“La Inclusión y exclusión del sistema son otras cuestiones que deben ser analizadas y que están relacionadas con el ámbito subjetivo de aplicación del sistema de notificación obligatoria a través de medios electrónicos son las de la inclusión y la exclusión de los obligados

tributarios de dicho sistema, teniendo en cuenta que la dirección electrónica tiene una vigencia indefinida y que los obligados tributarios no pueden darse de baja del sistema. Al procedimiento de inclusión de los obligados en este sistema se dedica el artículo 5 del RD 1363/2010. Según este precepto reglamentario, la AEAT debe notificar a los sujetos obligados su inclusión en el sistema de dirección electrónica habilitada a través de medios no electrónicos y en los lugares y formas previstos en los artículos 109 a 112 LGT, y no prevé un plazo determinado para la notificación de la inclusión. Ahora bien, en los supuestos de alta en el Censo de Obligados Tributarios, la notificación de la inclusión se puede realizar, por razones de economía procesal, junto a la correspondiente a la comunicación del número de identificación fiscal que le corresponda”.

Es menester indicar que el tema de la inclusión obligatoria de la notificación a través de medios electrónicos de los contribuyentes frente a la administración tributaria tiene que ser evaluado de manera integral por los entes encargados de tomar dicha decisión, en la medida que la SUNAT debe propender a mejorar su gestión pública frente al administrado contribuyente, que se traduce en un mejor servicio al ciudadano, menores tiempos de atención a sus pedidos, actuar de manera efectiva y al menor costo posible para el Estado.

1.2.5 Las notificaciones en materia tributaria en el Perú

Las notificaciones en materia tributaria en el Perú están regidas por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF que aprobó el TUO del Código Tributario, (Sunat, 2013), y cuyos artículos referidos son los siguientes:

Artículo 103º.- Actos de la administración tributaria

Los actos de la Administración Tributaria serán motivados y constarán en los respectivos instrumentos o documentos.

Artículo 104º Formas de notificación

La notificación de los actos administrativos se realizará, indistintamente, por cualquiera de las siguientes formas:

a) Por correo certificado o por mensajero, en el domicilio fiscal, con acuse de recibo o con certificación de la negativa a la recepción efectuada por el encargado de la diligencia.

El acuse de recibo deberá contener, como mínimo:

- (i) Apellidos y nombres, denominación o razón social del deudor tributario.
- (ii) Número de RUC del deudor tributario o número del documento de identificación que corresponda.
- (iii) Número de documento que se notifica.
- (iv) Nombre de quien recibe y su firma, o la constancia de la negativa.
- (v) Fecha en que se realiza la notificación.

La notificación efectuada por medio de este inciso, así como la contemplada en el inciso f), efectuada en el domicilio fiscal, se considera válida mientras el deudor tributario no haya comunicado el cambio del mencionado domicilio.

La notificación con certificación de la negativa a la recepción se entiende realizada cuando el deudor tributario o tercero a quien está dirigida la notificación o cualquier persona mayor de edad y capaz que se encuentre en el domicilio fiscal del destinatario rechace la recepción del documento que se pretende notificar o, recibéndolo, se niegue a suscribir la constancia respectiva

y/o no proporciona sus datos de identificación, sin que sea relevante el motivo de rechazo alegado.

b) Por medio de sistemas de comunicación electrónicos, siempre que se pueda confirmar la entrega por la misma vía.

Tratándose del correo electrónico u otro medio electrónico aprobado por la SUNAT u otras Administraciones Tributarias o el Tribunal Fiscal que permita la transmisión o puesta a disposición de un mensaje de datos o documento, la notificación se considerará efectuada el día hábil siguiente a la fecha del depósito del mensaje de datos o documento.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia establecerá los requisitos, formas, condiciones, el procedimiento y los sujetos obligados a seguirlo, así como las demás disposiciones necesarias para la notificación por los medios referidos en el segundo párrafo del presente literal.

En el caso del Tribunal Fiscal, el procedimiento, los requisitos, formas y demás condiciones se establecerán mediante Resolución Ministerial del Sector Economía y Finanzas.

En el caso de expedientes electrónicos, la notificación de los actos administrativos se efectuará bajo la forma prevista en este inciso; salvo en aquellos casos en que se notifique un acto que deba realizarse en forma inmediata de acuerdo a lo establecido en el presente Código, supuesto en el cual se empleará la forma de notificación que corresponda a dicho acto de acuerdo a lo dispuesto en el presente artículo.

c) Por constancia administrativa, cuando por cualquier circunstancia el deudor tributario, su representante o apoderado, se haga presente en las oficinas de la Administración Tributaria.

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

d) Mediante la publicación en la página web de la Administración Tributaria, en los casos de extinción de la deuda tributaria por ser considerada de cobranza dudosa o recuperación onerosa. En defecto de dicha publicación, la Administración Tributaria podrá optar por publicar dicha deuda en el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o, en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad.

La publicación a que se refiere el párrafo anterior deberá contener el nombre, denominación o razón social de la persona notificada, el número de RUC o el documento de identidad que corresponda y la numeración del documento en el que consta el acto administrativo.

e) Cuando se tenga la condición de no hallado o no habido o cuando el domicilio del representante de un no domiciliado fuera desconocido, la SUNAT realizará la notificación de la siguiente forma:

1) Mediante acuse de recibo, entregado de manera personal al deudor tributario, al representante legal o apoderado, o con certificación de la negativa a la recepción efectuada por el encargado de la diligencia, según corresponda, en el lugar en que se los ubique. Tratándose de personas jurídicas o empresas sin personería jurídica, la notificación podrá ser efectuada con el representante legal en el lugar en que se le ubique, con el encargado o con algún dependiente de cualquier establecimiento del deudor tributario o con certificación de la negativa a la recepción, efectuada por el encargado de la diligencia.

2) Mediante la publicación en la página web de la SUNAT o, en el Diario Oficial o, en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad.

La publicación a que se refiere el presente numeral, en lo pertinente, deberá contener el nombre, denominación o razón social de la persona notificada, el número de RUC o número del documento de identidad que corresponda, la numeración del documento en el que consta el acto administrativo, así como la mención a su naturaleza, el tipo de tributo o multa, el monto de éstos y el período o el hecho gravado; así como las menciones a otros actos a que se refiere la notificación.

3) Por las formas establecidas en los incisos b), c) y f) del presente Artículo. En caso que los actos a notificar sean los requerimientos de subsanación regulados en los Artículos 23, 140 y 146, cuando se emplee la forma de notificación a que se refiere el inciso c), ésta podrá efectuarse con la persona que se constituya ante la SUNAT para realizar el referido trámite.

Cuando la notificación no pueda ser realizada en el domicilio fiscal del deudor tributario por cualquier motivo imputable a este distinto a las situaciones descritas en el primer párrafo de este inciso, podrá emplearse la forma de notificación a que se refiere el numeral 1. Sin embargo, en el caso de la publicación a que se refiere el numeral 2, ésta deberá realizarse en la página web de la Administración y además en el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o, en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad.

f) Cuando en el domicilio fiscal no hubiera persona capaz alguna o estuviera cerrado, se fijará un Cedulón en dicho domicilio. Los

documentos a notificarse se dejarán en sobre cerrado, bajo la puerta, en el domicilio fiscal.

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

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

(viii) La indicación expresa de que se ha procedido a fijar el Cedulón en el domicilio fiscal, y que los documentos a notificar se han dejado en sobre cerrado, bajo la puerta. En caso que en el domicilio no se pudiera fijar el Cedulón ni dejar los documentos materia de la notificación, la SUNAT notificará conforme a lo previsto en el inciso e).

En resumen, a continuación, se presenta un esquema de las formas de notificación dispuestas por el (Sunat, 2013)

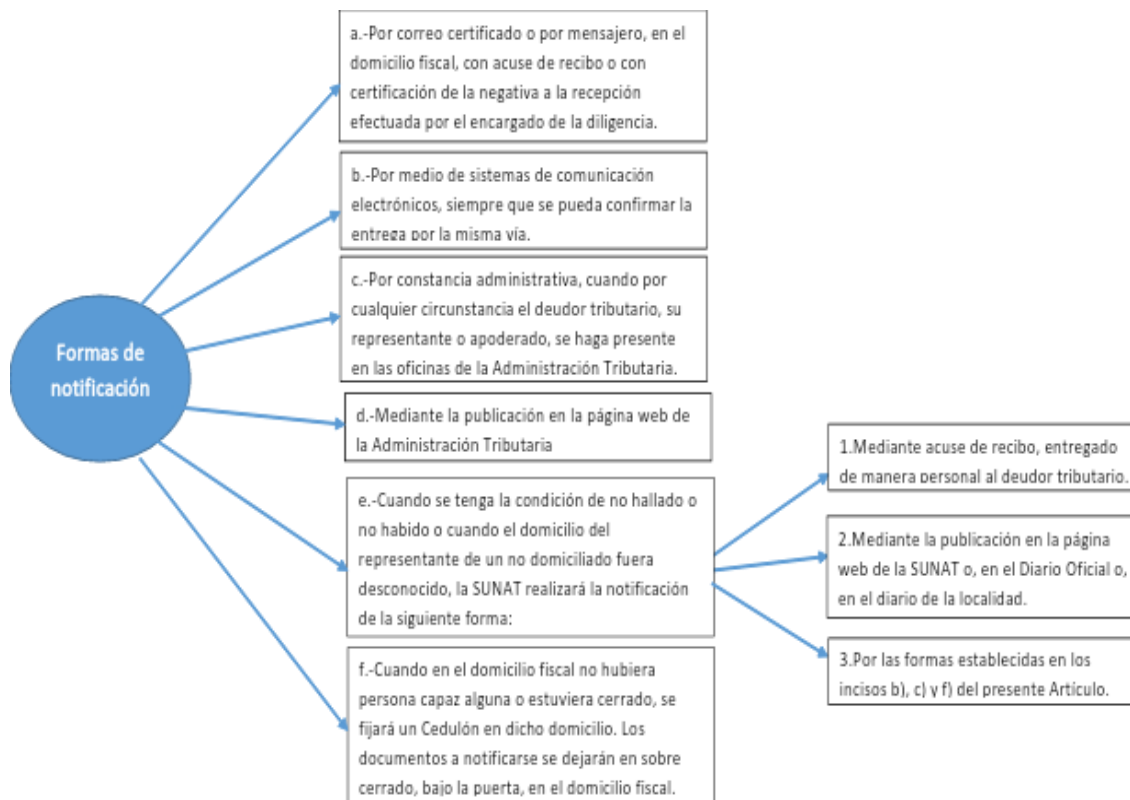


Figura 2 Formas de notificación de Sunat
 Fuente: (Sunat, 2013)
 Elaboración: Propia

Artículo 105º.- Notificación mediante la página web y publicación

Cuando los actos administrativos afecten a una generalidad de deudores tributarios de una localidad o zona, su notificación podrá hacerse mediante la página web de la Administración Tributaria y en el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o, en su defecto, en uno de los diarios de mayor circulación en dicha localidad.

La publicación a que se refiere el presente numeral, en lo pertinente, deberá contener lo siguiente:

- a) En la página web: el nombre, denominación o razón social de la persona notificada, el número de RUC o número del documento de identidad que corresponda, la numeración del documento en el que consta el acto administrativo, así como la mención a su naturaleza, el tipo de tributo o multa,

el monto de éstos y el período o el hecho gravado; así como las menciones a otros actos a que se refiere la notificación.

- b) En el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o en su defecto, en uno de los diarios de mayor circulación en dicha localidad: el nombre, denominación o razón social de la persona notificada, el número de RUC o número del documento de identidad que corresponda y la remisión a la página web de la Administración Tributaria.

Artículo 106°. - Efectos de las notificaciones

Las notificaciones surtirán efectos desde el día hábil siguiente al de su recepción, entrega o depósito, según sea el caso.

En el caso de las notificaciones a que se refiere el numeral 2) del primer párrafo del inciso e) del Artículo 104° éstas surtirán efectos a partir del día hábil siguiente al de la publicación en el Diario Oficial, en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o en uno de mayor circulación de dicha localidad, aun cuando la entrega del documento en el que conste el acto administrativo notificado que hubiera sido materia de publicación, se produzca con posterioridad.

Las notificaciones a que se refiere el Artículo 105° del presente Código, así como la publicación señalada en el segundo párrafo del inciso e) del artículo 104° surtirán efecto desde el día hábil siguiente al de la última publicación, aun cuando la entrega del documento en que conste el acto administrativo notificado se produzca con posterioridad. Las notificaciones por publicación en la página web surtirán efectos a partir del día hábil siguiente a su incorporación en dicha página. Por excepción, la notificación surtirá efecto al momento de su recepción cuando se notifiquen resoluciones que ordenan trabar y levantar medidas cautelares,

requerimientos de exhibición de libros, registros y documentación sustentatoria de operaciones de adquisiciones y ventas que se deban llevar conforme a las disposiciones pertinentes y en los demás actos que se realicen en forma inmediata de acuerdo a lo establecido en este Código.

Se observa que el TUO del Código Tributario aprobado por D.S. N° 133-2013-EF no ha establecido dentro de su normativa una definición de notificación, sin embargo, se puede manifestar que dicho acto es el medio a través del cual se da a conocer el contenido de una decisión de la administración tributaria. Al respecto, MORON URBINA ha señalado que “la notificación constituye un acto administrativo de trámite destinado a comunicar una decisión administrativa declarada por la Administración de la manera predeterminada por el ordenamiento a las personas concernidas por esa decisión, sin el cual no es posible que adquiera eficacia y, por ende, ser ejecutado. (Morón, 2011).

Como es fácil deducir la (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2017), realiza una serie de actuaciones en sus diferentes procedimientos de gestión pública que por ley debe efectuar, y éstos deben estar debidamente regulados, para comunicar un mensaje al administrado, para comunicar una declaración, para transmitir una información, para notificar una Resolución de Determinación, Resolución de Multa u Orden de Pago. Es por ello que el solo conocimiento por parte del administrado respecto del mensaje que emana de la Administración Tributaria no constituye de por sí una notificación válida, en la medida que solo si se han cumplido las reglas procesales correspondientes contempladas en el artículo 104º del TUO del Código Tributario, recién nos encontramos ante una notificación que surtirá efectos jurídicos válidos.

No obstante, debemos tener presente que el solo cumplimiento de las formalidades si determina la realización de una notificación válida; aun cuando el conocimiento por parte del notificado no se produzca, como es el caso de la modalidad de la negativa a la recepción cuando el contribuyente rechaza el documento a notificar y el notificador deja constancia de dicha actuación.

Es por ello que Carmen Robles indica que, desde el contenido, notificar es comunicar un mensaje de la Administración Tributaria hacia el administrado. No tiene contenido propio, pues trasmite el contenido del acto que notifica, que es un acto que lo precede. En este sentido, no es un acto administrativo ya que no es una declaración de voluntad, sino una comunicación de esta. (Robles & Huapaya, 2009). Asimismo, Yolanda García ha manifestado que en materia de notificaciones la técnica utilizada es la de la presunción. Presumir que el destinatario de la notificación conoce efectivamente su contenido cuando esta se realiza respetando el procedimiento establecido no implica imponer una verdad jurídica sin base real. La presunción crea la relación, pero no el objeto, ya que su objetivo es facilitar el establecimiento jurídico de un hecho, cuando su probanza dentro del campo del Derecho resulta difícil o imposible. (García, 2002).

A través de la notificación se da a conocer el contenido de los actos administrativos tributarios, sin embargo dicha notificación no necesariamente requiere del conocimiento del contenido por parte del contribuyente, siendo suficiente que la Administración Tributaria haya cumplido con el procedimiento legal establecido, para que la misma sea válida, es por ello que se establecen formas de notificación de los actos administrativos, ya que si se cumple con el procedimiento, se presume que el contribuyente toma conocimiento del acto administrativo. A continuación, se presentan las formas de notificación de

naturaleza tributaria que la SUNAT aplica a nivel nacional cuando deba poner de conocimiento de los contribuyentes algún acto administrativo emitido por dicha entidad. (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), 2013).

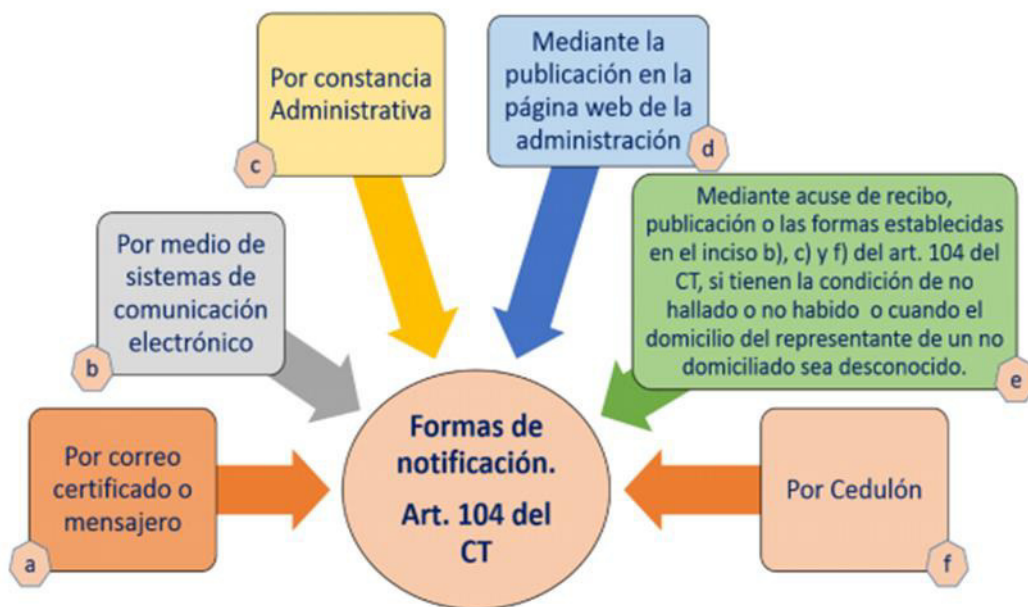


Figura 3 Art. 104º del TUO del Código Tributario - Sunat

Fuente: Revista Actualidad Empresarial, Lima

Como ya se ha manifestado, una de las modalidades de notificación que puede emplear la Sunat, para poner en conocimiento de los contribuyentes los diversos actos que emite en el ejercicio de sus funciones es la notificación electrónica al buzón electrónico SOL.

Mediante esta modalidad de notificación, la Sunat deposita en el Buzón Electrónico asignado al contribuyente en Sunat Operaciones en Línea, una copia o ejemplar del acto administrativo emitido. Todo contribuyente tiene la obligación de obtener la Clave SOL al momento de inscribirse en el RUC y de consultar periódicamente su buzón electrónico.

Aspectos importantes a tomar en cuenta

El buzón electrónico SOL cuenta con un entorno mejorado y más amigable para la recepción de notificaciones de los actos que emite la SUNAT. Adicionalmente, se ha considerado la incorporación progresiva del envío de recordatorios o alertas al número de teléfono celular y/o al correo electrónico declarados en su ficha RUC como datos de contacto. Estos mensajes le recuerdan que ingrese al referido buzón para consultar el contenido de los actos administrativos notificados electrónicamente. Por ello, se sugiere mantener siempre actualizados dichos datos de contacto y facilitará el seguimiento a sus obligaciones tributarias, de manera rápida y segura, mediante dispositivos móviles y tabletas, a cualquier hora y desde cualquier lugar. En el Portal web de la Sunat, www.sunat.gob.pe, se ingresa a través de la opción Buzón Electrónico ubicado en la sección "Mis Servicios".

Actos que la SUNAT puede notificar mediante el buzón electrónico:

- Resoluciones de Fraccionamiento
- Resoluciones de Devolución
- Liberación de fondos de detracciones
- Resoluciones de Ejecución Coactiva (REC)
- Levantamiento de medida de embargo
- Órdenes de Pago

En la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Sunat, la notificación de actos administrativos por medio electrónico vía Buzón SOL, se estableció a partir del año 2008 con la Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT, vigente desde el 9 de febrero de ese mismo año y se utilizó

inicialmente para notificar electrónicamente las Resoluciones aprobatorias de fraccionamiento según el artículo 36° del Código Tributario, Resoluciones de Liberaciones de Fondos del SPOT, Resoluciones de Devoluciones y Resoluciones de Ingreso como Recaudación del SPOT.

Con fecha 13 de agosto de 2010 se publica la Resolución de Superintendencia N° 234-2010/SUNAT que incorpora como actos administrativos que pueden ser notificados de manera electrónica al anexo de la R.S. N° 014-2008/SUNAT que regula la administración de actos administrativos por medios electrónicos, a las Órdenes de Pago (OP). En la misma Resolución se indicó que entraría en vigencia a partir del 1ero de Octubre de este año.

Mediante la Resolución de Superintendencia N° 221 -2015 SUNAT se modifica la RS N° 014-2008/SUNAT que regula la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos, donde se incluye a las Resoluciones de Ejecución Coactiva (REC). Como se aprecia, la SUNAT va incorporando en el Anexo de la Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT, de manera gradual, los actos administrativos que pueden ser notificados electrónicamente.

Aspectos legales que se debe conocer con respecto al uso del buzón electrónico y las notificaciones electrónicas que realice la SUNAT

Debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Artículo 86°-A del TUO del Código Tributario, incorporado por la Ley N° 30296, que establece obligación de la SUNAT de otorgar la Clave SOL y acceso al Buzón Electrónico a partir del 1° de enero 2015.

Artículo 87° del TUO del Código Tributario, modificado por la Ley N° 30296, que establece la obligación de colaboración de los contribuyentes para la obtención de

la Clave Sol y Buzón Electrónico, así como la obligación de revisar este último periódicamente.

A continuación se grafica a información que se muestra en el buzón SOL de los documentos notificados electrónicamente:

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

¿Cómo funciona?

- SUNAT deposita en el Buzón Electrónico SOL del contribuyente un ejemplo del documento en el que consta el acto administrativo emitido.
- A su vez le remite una Alerta SMS y/o un correo electrónico electrónico que tiene una notificación en su Buzón Electrónico.

¿Cómo accedes?

1. Crea tu Clave SOL.
2. Ingresá con tu Clave SOL.
3. Elige la opción Buzón Electrónico.

¿Cómo te beneficiás?

- OPORTUNIDAD:** Al contar con alertas en tiempo real.
- ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD:** Fácil acceso desde cualquier lugar y a cualquier hora (24x7).
- ENTORNO AMIGABLE:** Que te facilite el acceso a la información.
- REDUCCIÓN DE TIEMPO:** Para la respuesta de tus trámites.
- ECOFICIENCIA:** Eliminación progresiva de notificaciones físicas y reducción del uso de papel.
- MEIOS DE PAGO:** Tarjetas de crédito o débito VISA, cargo en cuenta bancaria y cuenta de interacciones.

Síguenos en: [Facebook icon] [Twitter icon] [YouTube icon] [Instagram icon]

SUNAT

Figura 4 - Notificación Electrónica: Acceso-como funciona- como beneficia.
Fuente: (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), 2008)

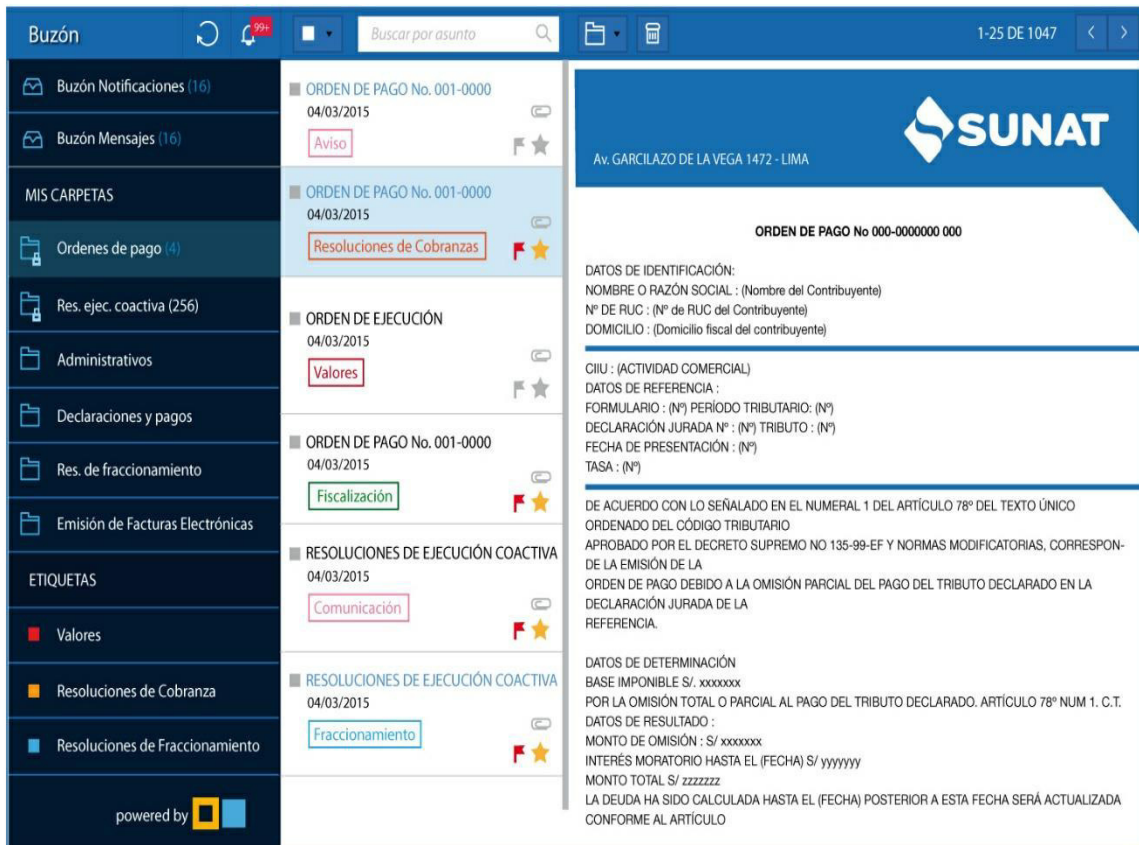


Figura 5: Notificaciones- Ordenes de pago
Fuente: (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), 2008)

1.2.6 Etapas del proceso de notificación electrónica en la SUNAT

El Proceso de Notificación Electrónica de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), 2015, comprende las siguientes etapas:

Del Pedido, Registro e Inicio del Proceso de Notificación

- a. El área usuaria procede a realizar el pedido para notificar electrónicamente, vía el Sistema Integrado de Notificación Electrónica - SINE.
- b. Recibido el pedido, el SINE valida que cumpla con los requisitos para su registro. Caso contrario, se devuelve automáticamente al área usuaria respectiva, reportando los motivos de rechazo.

c. De encontrarse conforme la referida validación, el SINE inicia el procedimiento de notificación asignando el correspondiente número de registro, para su consulta y trazabilidad.

d. Registrado el pedido, el SINE selecciona la plantilla a utilizar y genera una muestra preliminar del documento electrónico a notificar, poniéndolo a disposición del área usuaria. De ser conforme, el área usuaria procederá a la confirmación de la plantilla utilizada en la muestra. Caso contrario, procederá a reprogramar, revertir o dar de baja al pedido.

De la Generación del Acto Administrativo

El SINE muestra la relación de pedidos de notificación y su detalle, que puede ser pre visualizado para su confirmación por parte del área usuaria. De ser conforme, el personal encargado de la notificación, procede a autorizar los pedidos que serán notificados vía SINE en el buzón del contribuyente. Caso contrario. el área usuaria tiene las opciones de revertir, dar de baja o de reprogramar el pedido de notificación, según corresponda.

Otorgada la autorización antes señalada, el SINE procede a la generación del documento electrónico que contiene el acto administrativo (archivo PDF) a ser depositada en el buzón electrónico del contribuyente. Dicho documento incluye la invocación al servicio de sello de tiempo para garantizar la fecha y hora cierta del acto administrativo.

De la Notificación de los Actos Administrativos

Generado el documento donde consta el acto administrativo, se procede a su depósito en el buzón electrónico del contribuyente, generándose en ese mismo momento la constancia de notificación con el sello de tiempo correspondiente.

El SINE remite la fecha de depósito y la fecha de eficacia de la notificación a los sistemas del negocio (RSIRAT) para la consulta respectiva del área usuaria.

Del Seguimiento y Consultas Relacionadas al Proceso

La trazabilidad del pedido de notificación se efectúa a través del número de registro y de las opciones de seguimiento y consulta del SINE, contando para ello con diferentes criterios de búsqueda.

El SINE tiene habilitado el seguimiento de control de lectura de los actos notificados al contribuyente.

El contribuyente podrá consultar sus notificaciones a través del buzón electrónico, con opciones de impresión.

Tratándose de requerimientos de los actos administrativos notificados formulados por entidades facultadas para ello, podrán ser atendidos mediante el envío de la impresión del mismo, obtenido desde el módulo SINE.

De la Reprogramación del Pedido de Notificación

El pedido de notificación podrá ser reprogramado a petición del área usuaria que requirió el inicio del mismo, pudiendo ser aplicada en cualquier etapa del proceso siempre que el acto no haya sido depositado en el buzón del contribuyente y se registre el motivo que lo sustente (fecha equivocada, cambio de norma, cambio de dependencia, prórroga por declaratoria de emergencia, cambio de directorio u otros que la Administración establezca).

Para tal efecto, deberá indicar una nueva fecha de publicación del pedido de notificación y la fecha de vigencia. Culminado este plazo se reactivará el pedido de notificación, salvo que se establezca una nueva ampliación de plazo o se determine su baja definitiva.

De la Reversión o Baja del Pedido de Notificación

El pedido de notificación podrá ser revertido o dado de baja a petición del área usuaria que requirió el inicio del mismo pudiendo ser aplicada en cualquier etapa del proceso, siempre que el acto no haya sido depositado en el buzón del contribuyente y se registre el motivo que lo sustente. Para los efectos, el SINE cuenta con las opciones de Revertir Pedido de Notificación y Baja de Pedido de Notificación, respectivamente.

En el caso de la reversión del pedido, los motivos habilitados son: Error generación de PDF, Error fecha de publicación, Error firma no corresponde, Error canal no corresponde u Otros que la Administración establezca. En el caso de la baja del pedido, los motivos habilitados son: cambio normativo, baja de tributo, baja de contribuyente, error material, pago no imputado u otros que la Administración establezca.

1.2.7 Sistema administrativo del proceso de notificaciones en la SUNAT

La Sunat tiene un sistema administrativo interno denominado “SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO”, más conocido por los colaboradores de la SUNAT como SCAD; que es el sistema donde interactúa el personal de la institución que tiene la tarea de procesar los documentos físicos (personal) a notificar a través de la empresa de mensajería contratada para ello (COURIER).

Se debe precisar que de notificarse todos los actos administrativos al buzón electrónico SOL del contribuyente, es decir a través del SINE en un 100%, ya no se necesitaría este sistema administrativo interno con el consiguiente ahorro de horas hombre y recursos para la Sunat.

A continuación, se detalla el funcionamiento de dicho sistema.

SCAD notificaciones

Introducción

El módulo de "Notificaciones" es parte del Subsistema "SCAD" el cual se encuentra inmerso en el Sistema "NOTIFICACIONES", es una herramienta que permite el manejo efectivo de la información, el control, la organización y administración eficiente de la documentación de las diferentes unidades organizacionales y así contribuir a una Administración Pública eficaz.

El SCAD Notificaciones, permite que se realice con fluidez y flexibilidad el proceso de notificación. Es así que el acceso a los datos de las notificaciones a través del SCAD otorga a los usuarios internos de la institución la oportunidad de consultar por sus documentos a ser notificados de manera directa desde su PC, sin realizar llamadas u otras, logrando el ahorro de tiempo en la espera de sus respuestas. Asimismo, la digitalización de imágenes permite obtener rápidamente una copia de los documentos notificados reemplazando al trámite administrativo de solicitud de copia y permite mantener, además, un control de cada servicio puntualmente, desde la solicitud de notificaciones, hasta la entrega de los resultados de las mismas.

Objetivo del SCAD

Es el guiar al usuario en el uso adecuado del módulo de "Notificaciones", el cual permite administrar y gestionar las notificaciones realizadas por el Courier para que los resultados de las mismas puedan ser cargados a los sistemas del negocio de Tributos Internos y Aduaneros.

Alcance

Está orientado a usuarios cuyos perfiles (asignados por SUNAT) referencian los roles a cumplir durante el proceso de notificaciones, dichos roles incluyen las

diferentes opciones del módulo de "Notificaciones". La asignación de perfiles es realizada por el área de ACCESOS.

Acceso al Sistema

Para acceder al módulo "Notificaciones", es necesario que el usuario cuente con un número de registro, una dependencia y clave de acceso asignado, en caso de no contar con estos, sírvase comunicarse con el administrador del sistema para obtenerlos (área de accesos). Para iniciar debe ingresar el número de registro, seleccionar la dependencia e ingresar la clave en la ventana de registro de ingreso y luego presione el botón **"Ingreso"** (ver Fig. 04 y Fig. 05).

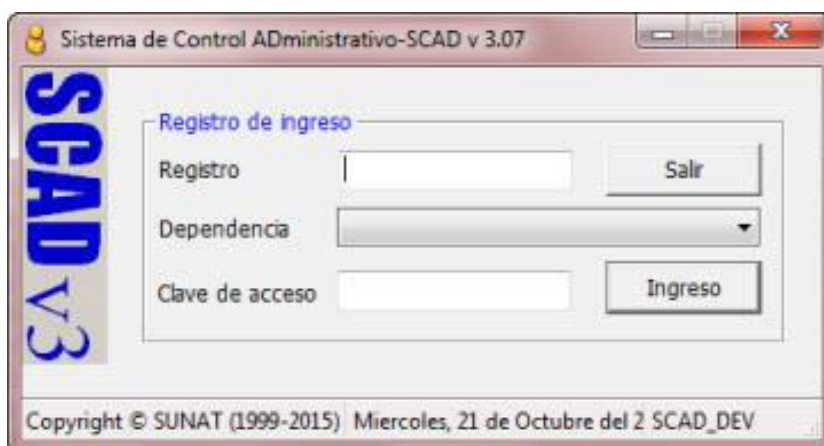


Figura 6: Sistema de Control Administrativo, Registro de ingreso
Fuente: (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), 2015)

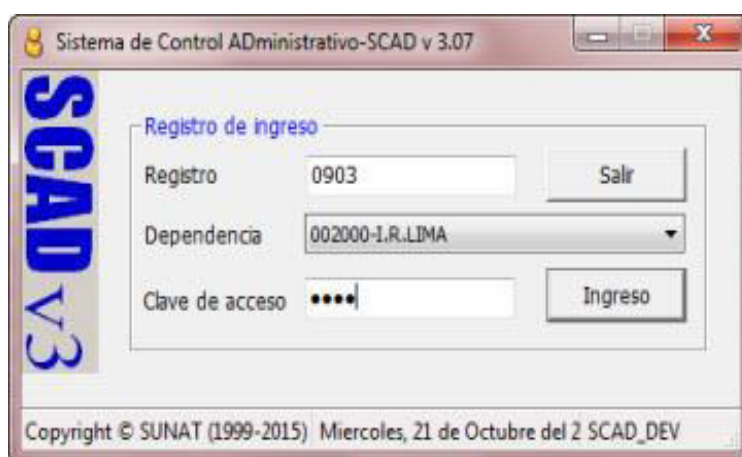


Figura 7: Sistema de Control Administrativo - Registro de ingreso
Fuente: (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), 2015)

El sistema muestra el menú principal, en el cual, el usuario debe buscar y seleccionar la opción que requiera (ver Fig. 06).

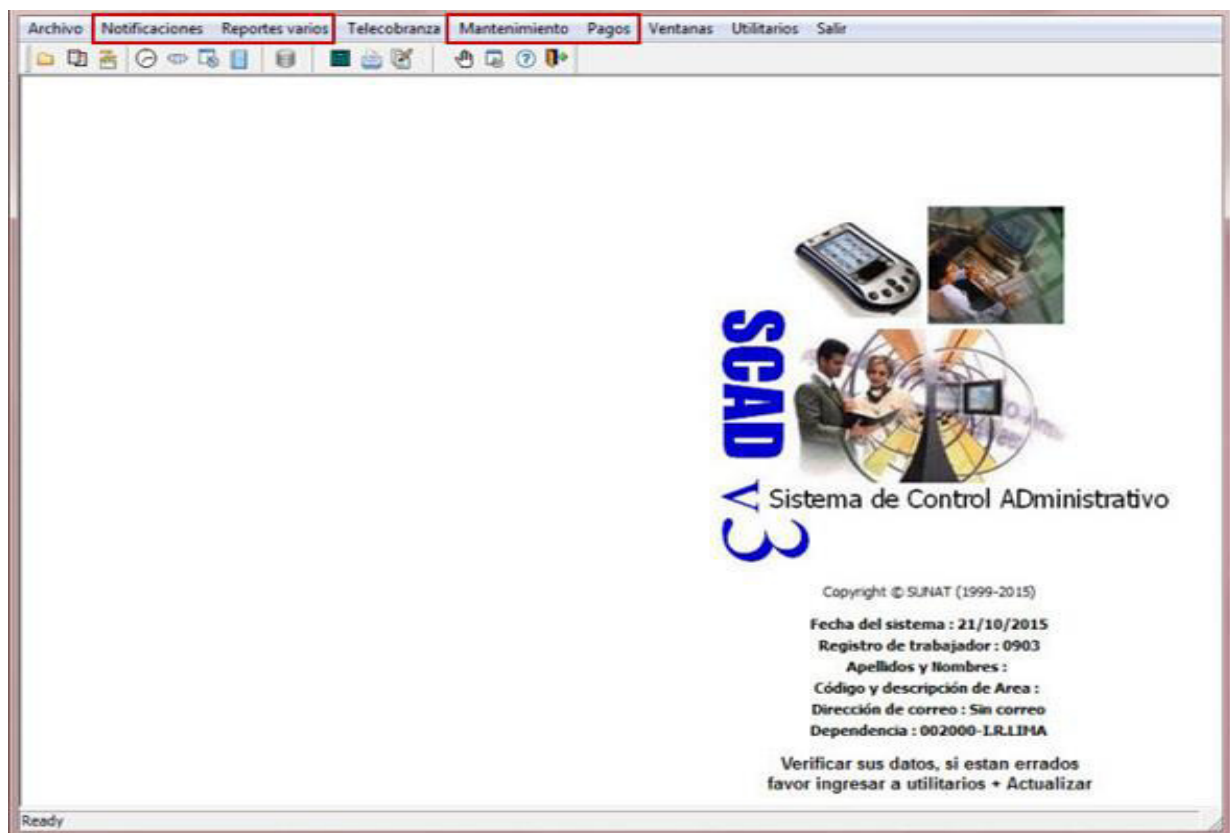


Figura 8: Módulo de Notificaciones

Fuente: (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), 2015)

Opciones del Sistema

El módulo "Notificaciones", tiene las siguientes opciones:

Notificaciones, permite cargar las solicitudes de notificaciones, verificar el estado en que se encuentran, realizar el mantenimiento de la información del notificador y el receptor, solicitar y aprobar las publicaciones web, recepcionar documentos (devueltos por mensajería), registrar, cargar y modificar los retornos y realizar reportes varios.

Reportes Varios, permite generar reportes varios.

Mantenimiento, permite realizar consultas SQL y dar mantenimiento a parámetros en general y específicos como zonas, modalidades, mensajerías, mensajeros, ítem de servicios, Resultados de notificación (retornos), glosas de publicación Web, tipos de documento, además permite la ejecución del proceso de no hallados.

1.2.8 Del Proceso de Cobranza Coactiva

De acuerdo al Artículo 117º del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante **Decreto Supremo N° 133-2013-EF** (Sunat, 2013), el Procedimiento de Cobranza Coactiva es iniciado por el Ejecutor Coactivo mediante la notificación al deudor tributario de la Resolución de Ejecución Coactiva, que contiene un mandato de cancelación de las Ordenes de Pago o Resoluciones en cobranza, dentro de siete (7) días hábiles, bajo apercibimiento de dictarse medidas cautelares o de iniciarse la ejecución forzada de las mismas, en caso que éstas ya se hubieran dictado.

La Resolución de Ejecución Coactiva deberá contener, bajo sanción de nulidad:

1. El nombre del deudor tributario.
2. El número de la Orden de Pago o Resolución objeto de la cobranza.
3. La cuantía del tributo o multa, según corresponda, así como de los intereses y el monto total de la deuda.
4. El tributo o multa y período a que corresponde.

La nulidad únicamente estará referida a la Orden de Pago o Resolución objeto de cobranza respecto de la cual se omitió alguno de los requisitos antes señalados.

En el procedimiento, el Ejecutor Coactivo no admitirá escritos que entorpezcan o dilaten su trámite, bajo responsabilidad.

Excepto en el caso de la SUNAT, el ejecutado está obligado a pagar, las costas y gastos en que la Administración Tributaria hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva desde el momento de la notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva, salvo que la cobranza se hubiese iniciado indebidamente. Los pagos que se realicen durante el citado procedimiento deberán imputarse en primer lugar a las costas y gastos antes mencionados de acuerdo a lo establecido en el arancel aprobado y siempre que los gastos hayan sido liquidados por la Administración Tributaria, la que podrá ser representada por un funcionario designado para dicha finalidad.

Teniendo como base el costo del proceso de cobranza que establezca la Administración y por economía procesal, no se iniciarán acciones coactivas respecto de aquellas deudas que por su monto así lo considere, quedando expedito el derecho de la Administración a iniciar el Procedimiento de Cobranza Coactiva, por acumulación de dichas deudas, cuando lo estime pertinente.

1.2.9 Del Proceso de Fiscalización o Verificación

De acuerdo al Artículo 75º del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante **Decreto Supremo N° 133-2013-EF** (Sunat, 2013), los resultados del Proceso de Fiscalización o Verificación, concluido el proceso de fiscalización o verificación, la Administración Tributaria emitirá la correspondiente Resolución de Determinación, Resolución de Multa u Orden de Pago, si fuera el caso. No obstante, previamente a la emisión de las resoluciones referidas en el párrafo anterior, la Administración Tributaria podrá comunicar sus conclusiones a los contribuyentes, indicándoles expresamente las observaciones formuladas y, cuando corresponda, las infracciones que se les imputan, siempre que a su juicio la complejidad del caso tratado lo justifique.

En estos casos, dentro del plazo que la Administración Tributaria establezca en dicha comunicación, el que no podrá ser menor a tres (3) días hábiles; el contribuyente o responsable podrá presentar por escrito sus observaciones a los cargos formulados, debidamente sustentadas, a efecto que la Administración Tributaria las considere, de ser el caso. La documentación que se presente ante la Administración Tributaria luego de transcurrido el mencionado plazo no será merituada en el proceso de fiscalización o verificación.

1.2.10 ¿Cómo podría funcionar un domicilio fiscal electrónico obligatorio?

(Urbaneja, 2014), en su artículo “El domicilio fiscal electrónico obligatorio en el nuevo Código Orgánico Tributario” menciona que, de conformidad con lo establecido en el artículo 34º del nuevo Código Orgánico Tributario de Venezuela, publicado en la Gaceta Oficial N° 6.152 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014, la Administración Tributaria podrá establecer un domicilio fiscal electrónico obligatorio para la comunicación de notificaciones o actos administrativos que requiera hacer a los sujetos pasivos. El referido domicilio fiscal electrónico obligatorio tendrá carácter preferente sobre el domicilio físico. Respecto a lo establecido en el artículo 34 del nuevo Código Orgánico Tributario publicado en la Gaceta Oficial N° 6.152 (Urbaneja, 2014), comenta lo siguiente:

“El artículo 34 del Código Orgánico Tributario del año 2001 contemplaba la posibilidad de que el sujeto pasivo tuviera un “domicilio electrónico”. Esta posibilidad se encontraba sujeta o condicionada a la celebración de convenios entre los contribuyentes y la Administración Tributaria. Dicho domicilio electrónico se concebía como “un mecanismo tecnológico seguro que sirva de buzón de envío de actos

administrativos”. Un modelo de domicilio fiscal electrónico obligatorio podría consistir en un perfil electrónico del sujeto pasivo, asociado con un número que lo identifique. Dicho número podría ser, por ejemplo, el de su Registro de Información Fiscal (RIF). El mencionado perfil electrónico, que haría las veces de domicilio fiscal electrónico, estaría alojado en la plataforma de Internet del ente nacional recaudador y administrador de tributos (SENIAT) o en otra plataforma oficial. Los sujetos pasivos obligados a este régimen tendrían que acceder a su domicilio fiscal electrónico obligatoriamente cada cierto tiempo, a través de un usuario y una clave confidenciales. Así podrán enterarse de notificaciones, citaciones o cualesquiera otras circunstancias que les afecten y que la Administración Tributaria desee hacerles saber, quedando una constancia electrónica de ello que servirá como acuse de recibo legalmente válido.

Claramente, este nuevo enfoque que se le ha dado al concepto de domicilio fiscal electrónico, es muy similar al Buzón SOL que actualmente cuenta la SUNAT, y en el caso se implemente en el Perú, el objetivo primordial será el de asegurar a los funcionarios peruanos de la administración tributaria, la certeza de notificaciones electrónicas con soporte legal. Pero, una aplicación precipitada de esta disposición podría dar lugar a hechos que violen la necesaria seguridad jurídica que debe regir los actos administrativos en materia de tributos en perjuicio del contribuyente.

En todo caso, considero que habrá que esperar para conocer el modelo que implementaría la administración tributaria venezolana; no obstante, ello si consideramos viable su implementación progresiva en el Perú ya que desde el

año 2008 a la fecha la SUNAT cuenta con la notificación electrónica al Buzón Sol del contribuyente para diversos actos administrativos que emite, lo que constituirá a futuro su domicilio fiscal electrónico.

1.3 Definición de términos básicos

Notificación

Acto por el cual la administración tributaria pone en conocimiento del contribuyente un acto administrativo emitido conforme a ley. Las notificaciones tributarias en el Perú, están regidas por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF - TUO del Código Tributario (Sunat, 2013), artículos 104º y siguientes.

Notificación Personal

Es la notificación que se realiza al contribuyente a través de: correo certificado o mensajero, constancia administrativa o cedulón. (Sunat, 2013)

Notificación Electrónica

Es la notificación que se realiza al contribuyente a través de sistema de comunicación electrónica - buzón sol. (Sunat, 2013)

Proceso de Cobranza Coactiva

Conforme al Art. 114º del D.S. N° 133-2013-EF (Sunat, 2013), la cobranza coactiva de las deudas tributarias es la facultad de la Administración Tributaria para exigir el cobro de la deuda y se ejerce a través del ejecutor coactivo, quien actuará en el procedimiento de cobranza coactiva con la colaboración de los auxiliares coactivos.

Proceso de Fiscalización o Verificación

De acuerdo al Art. 75° del D.S. N° 133-2013-EF, (Sunat, 2013), concluido el proceso de fiscalización o verificación, la Administración Tributaria emitirá la correspondiente resolución de determinación, resolución de multa u orden de pago, si fuera el caso.

Cobranza Coactiva

Según la (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), 2016), la cobranza coactiva es el proceso de cobranza de deuda exigible contenida en Resolución de Determinación o de Multa o la contenida en la Resolución de pérdida del fraccionamiento notificadas por la Administración y no reclamadas en el plazo de ley, así como la establecida mediante Resolución de Determinación o de Multa reclamadas fuera del plazo establecido para la interposición del recurso, siempre que no se cumpla con presentar la Carta Fianza respectiva conforme con lo dispuesto en el Artículo 137°. La establecida por Resolución no apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, siempre que no se cumpla con presentar la Carta Fianza respectiva conforme con lo dispuesto en el Artículo 146°, o la establecida por Resolución del Tribunal Fiscal y la que conste en Orden de Pago notificada conforme a ley. Por último, también es deuda exigible las costas y los gastos en que la Administración hubiera incurrido en el Procedimiento de Cobranza Coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias de conformidad con las normas vigentes, así como los gastos incurridos en las medidas cautelares previas trabadas al amparo de lo dispuesto en los Artículos 56° al 58° siempre que se hubiera iniciado el Procedimiento de Cobranza Coactiva conforme con lo dispuesto en el primer párrafo del Artículo 117°, respecto de la deuda tributaria comprendida en las mencionadas medidas.

Fiscalización o Verificación

En el ejercicio de la función fiscalizadora y/o verificadora se incluye la inspección, investigación y el control del cumplimiento de obligaciones tributarias, incluso de aquellos sujetos que gocen de inafectación, exoneración o beneficios tributarios. (Instituto Pacífico, 2014)

Domicilio fiscal y procesal

El domicilio fiscal es el lugar fijado dentro del territorio nacional para todo efecto tributario; sin perjuicio de la facultad del sujeto obligado a inscribirse ante la Administración Tributaria de señalar expresamente un domicilio procesal en cada uno de los procedimientos regulados en el Libro Tercero del Código Tributario aprobado por D.S. N° 133-20123-EF, con excepción de aquel a que se refiere el numeral 1) del artículo 112°.

El domicilio procesal podrá ser físico, en cuyo caso será un lugar fijo ubicado dentro del radio urbano que señale la Administración Tributaria, o electrónico, en cuyo caso, será el buzón electrónico habilitado para efectuar la notificación electrónica de los actos administrativos a que se refiere el inciso b) del artículo 104° y asignado a cada administrado, de acuerdo a lo establecido por resolución de Superintendencia para el caso de procedimientos seguidos ante la SUNAT, o mediante Resolución Ministerial del Sector Economía y Finanzas para el caso de procedimientos seguidos ante el Tribunal Fiscal. (SUNAT, 2017)

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Considerando que las notificaciones tributarias en el Perú y que se realizan a los contribuyentes, están regidas por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario, en cuyos artículos se

disponen diversas formas de notificación, entre ellas la notificación personal (física), y la notificación electrónica y, además, se parte de la premisa que se estaría ocasionando gastos (recursos públicos) en exceso en las notificaciones personal (física), bajo esta concepción se plantea el presente trabajo de investigación, cuya viabilidad está dada porque el investigador es funcionario de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, y cuya ejecución es sostenible por la autofinanciación, administración y autorización previa con que se cuenta, con la Institución Pública involucrada, para desarrollo del presente trabajo de investigación.

La evaluación de resultados permitiría, mejorar los procedimientos en la gestión de las notificaciones, así como la Gestión Pública, en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, y por otro lado también les beneficiaría a los contribuyentes, brindando un mejor servicio, con mayor satisfacción en su interacción con la SUNAT.

La técnica que se utilizó para la obtención de datos, es la encuesta, y el instrumento es un cuestionario que se aplicó a los principales contribuyentes, de la Intendencia Lima, de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Para el procesamiento de la información se utilizó, las técnicas estadísticas de índole descriptiva, e inferencial, para arribar a los resultados, en cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación.

De otro lado, el presente trabajo de investigación permitió crear un nuevo instrumento, que en este caso es un cuestionario para recolección y análisis de datos que otorgó la posibilidad de establecer la relación entre las variables notificación personal (física), y notificación electrónica, con la variable eficacia de

cobranza coactiva, fiscalización y verificación en los contribuyentes de la Intendencia Lima de la SUNAT.

2.1 Implicancias

El presente trabajo de investigación tuvo una implicancia práctica y otra de relevancia social, que a continuación se indican: La implicancia práctica se evidenció porque el presente trabajo de investigación ayudaría a resolver la gestión de las notificaciones que la SUNAT debe realizar a los contribuyentes en el ejercicio de sus funciones cuando debe poner de conocimiento a éstos, su decisión en un procedimiento que los atañe.

La relevancia social se expresa en el presente trabajo de investigación porque los resultados beneficiarían a la gestión de la SUNAT y ésta institución pueda así brindar un mejor servicio a los contribuyentes y ciudadanos en general cuando deba comunicarles un acto emitido conforme a ley.

El presente trabajo de investigación contó además con viabilidad económica, administrativa y técnica, por cuanto el investigador aportó económicamente para los gastos que ocasionó la investigación y además la viabilidad técnica se evidencia porque el investigador es funcionario de la SUNAT, dándole la posibilidad de obtener la información de una manera más cercana y fiable. No se encuentra limitaciones para realizar dicho estudio, por cuanto se cuenta con el permiso de las jefaturas correspondiente.

2.2 Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
NOTIFICACIÓN	LAS NOTIFICACIONES EN EL PERÚ DE NATURALEZA TRIBUTARIA, ESTÁN REGIDAS POR EL D.S. Nº 133-2013-EF - TUO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO, CUYOS ARTÍCULOS REFERIDOS SON EL 104º Y SIGUIENTES. ASIMISMO, LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA SERÁN MOTIVADOS Y CONSTARÁN EN LOS RESPECTIVOS INSTRUMENTOS O DOCUMENTOS.	LAS NOTIFICACIONES EN EL PERÚ DE NATURALEZA TRIBUTARIA, ESTÁN REGIDAS POR EL D.S. Nº 133-2013-EF - TUO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO, ARTÍCULOS 104º Y SIGUIENTES. SUS FORMAS SON: PERSONAL Y ELECTRÓNICA.	NOTIFICACIÓN PERSONAL	CORREO CERTIFICADO	NOMINAL
				CONSTANCIA ADMINISTRATIVA	
				CEDULÓN	
			NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	SISTEMA DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	
				PÁGINA WEB DE LA SUNAT	
PROCESOS DE COBRANZA COACTIVA Y FISCALIZACIÓN Y/O VERIFICACIÓN	ART. 114º Y SIGUIENTES DEL D.S. Nº 133-2013-EF - TUO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO, NORMA LA COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA. LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS ES FACULTAD DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, SE EJERCE A TRAVÉS DEL EJECUTOR COACTIVO, QUIEN ACTUARÁ EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA CON LA COLABORACIÓN DE LOS AUXILIARES COACTIVOS. ART. 75º DEL TUO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO - D.S. Nº 133-2013-EF: CONCLUIDO EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN O VERIFICACIÓN, LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EMITIRÁ LA CORRESPONDIENTE RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN, RESOLUCIÓN DE MULTA U ORDEN DE PAGO, SI FUERA EL CASO. NO OBSTANTE, PREVIAMENTE A LA EMISIÓN DE LAS RESOLUCIONES REFERIDAS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PODRÁ COMUNICAR SUS CONCLUSIONES A LOS CONTRIBUYENTES, INDICÁNDOLES EXPRESAMENTE LAS OBSERVACIONES FORMULADAS Y, CUANDO CORRESPONDA, LAS INFRACCIONES QUE SE LES IMPUTAN, SIEMPRE QUE A SU JUICIO LA COMPLEJIDAD DEL CASO TRATADO LO JUSTIFIQUE.	SON LOS PROCESOS DE NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE COBRANZA COACTIVA ASI COMO DE LAS CONCLUSIONES A LOS CONTRIBUYENTES POR LAS OBSERVACIONES, INFRACCIONES Y TRIBUTOS DEJADOS DE PAGAR, QUE SE LES IMPUTE COMO RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN O VERIFICACIÓN.	COBRANZA COACTIVA	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN O DE MULTA O LA CONTENIDA EN RESOLUCIÓN DE PÉRDIDA DE FRACCIONAMIENTO	ORDINAL
				RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN O DE MULTA RECLAMADA FUERA DEL PLAZO DE LEY	
				RESOLUCIÓN NO APELADA EN EL PLAZO DE LEY O APELADA FUERA DEL PLAZO LEGAL	
				ORDEN DE PAGO NOTIFICADA CONFORME A LEY	
				LAS COSTAS Y GASTOS INCURRIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA	
			FISCALIZACIÓN O VERIFICACIÓN	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN	
				RESOLUCIÓN DE MULTA	
ORDEN DE PAGO					

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño metodológico

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

“En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto”.

La presente investigación es de tipo no experimental, transaccional, de diseño comparativo y explicativo, que busca describir las diferencias entre notificación personal y notificación electrónica, a los contribuyentes de la Intendencia de Lima-SUNAT-2017.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

Está conformada por principales contribuyentes de la Intendencia de Lima designados como emisores electrónicos a partir del 01.12.2016 según Resolución de Superintendencia N° 203-2015/SUNAT de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, que en total ascienden a 2807 contribuyentes (SUNAT, 2016).

Debe precisarse que según el Decreto Supremo N° 105-2003-EF, para que una empresa o persona natural sea calificado como buen contribuyente, debe cumplir con todos estos requisitos:

- Haber efectuado oportunamente sus declaraciones de pago de tributos del último año.
- No tener denuncias, ni procesos penales.
- Tener domicilio fiscal habido y activo en los últimos tres meses.
- No tener resoluciones de determinación en el último año.

- No tener órdenes de pago, multas u otras faltas relacionadas con vehículos.
- Tener solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento de pago de deudas aprobadas. No haber perdido estos beneficios.
- Haber tenido ventas durante el último año.
- Estar con RUC activo.
- No tener cuentas vencidas de fraccionamientos.
- Contar por lo menos con un colaborador en el último año.

Adicionalmente, a los criterios legales señalados anteriormente, la administración tributaria también considera el monto importante en millones de soles que, por diversos tributos el principal contribuyente paga al Estado, como por ejemplo: Impuesto General a las Ventas, Impuesto Selectivo al Consumo, Impuesto a la Renta; etc.; para incorporar como principal contribuyentes a una determinada empresa y/o persona natural con RUC.

3.2.2 Muestra

Se utilizó una muestra representativa de los principales contribuyentes de la Intendencia Lima SUNAT, teniendo en cuenta la población de 2807 empresas, de dicha dependencia de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, designados como emisores electrónicos a partir del 01.12.2016 según Resolución de Superintendencia N° 203-2015/SUNAT.

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N	=	2807	Población de empresas principales contribuyentes al año 2017
p	=	0,104	Probabilidad de ocurrencia.
q	=	0,896	Probabilidad de no ocurrencia.
α	=	0,05	Nivel de significación al 95% de confianza
Z	=	1,96	Coefficiente al 95% de confianza
E	=	0,05	Error

La probabilidad de ocurrencia de notificación física a los contribuyentes para el cálculo de la muestra fue de 10,4. En ese sentido, en los resultados obtenidos se puede apreciar que, la notificación física (personal) a los contribuyentes de la muestra seleccionada, fue de 12%, valor próximo al estimado para calcular el tamaño de la muestra.

Siendo n=136, la muestra de empresas que fueron los principales contribuyentes de la Intendencia de Lima - SUNAT designados como emisores electrónicos a partir del 01.12.2016 según Resolución de Superintendencia N° 203-2015/SUNAT. Resulta necesario resaltar el hecho que la selección de la muestra se realizó aleatoriamente, con los criterios de inclusión y exclusión siguientes:

Criterios de inclusión:

- Contribuyentes principales
- Contribuyentes activos

Criterios de exclusión:

- Contribuyentes medianos
- Contribuyentes pequeños
- Contribuyentes pasivos

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario a los principales contribuyentes de la Intendencia Lima de la SUNAT, designados como emisores electrónicos a partir del 01.12.2016 según Resolución de Superintendencia N° 203-2015/SUNAT cuya validez se realizó por juicio de expertos.

3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español para el procesamiento de la información y análisis, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, tales como las técnicas de comparación de medias y las técnicas de determinación de asociatividad de variables, según corresponda, para cumplir con los objetivos del trabajo de investigación.

3.5 Aspectos éticos

En la elaboración del trabajo de investigación, se respetó la honestidad intelectual de los autores, fuentes de información consultadas y/o utilizadas, en concordancia de acuerdo a lo establecido en las normas de la Universidad San Martín de Porres, y del Instituto de Gobierno y Gestión Pública. En la aplicación de los cuestionarios se respetó la reserva de los encuestados, y se consideró el conocimiento informado.

CAPITULO IV RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la presente investigación.

Primeramente se describen la forma cómo se han distribuido las empresas estudiadas por distritos, teniendo en cuenta que las empresas estudiadas son principales contribuyentes de la Intendencia Lima de la SUNAT, luego se presenta la forma cómo fueron notificadas las empresas contribuyentes estudiadas; también se presentan los actos administrativos por el que fueron notificadas, ya sea por cobranza coactiva o por fiscalización, para luego presentar la determinación de cómo la notificación electrónica contribuye a la eficacia con respecto a la notificación personal tanto en cobranza coactiva como en el proceso de fiscalización.

4.1 Descripción de la distribución de empresas contribuyentes estudiadas

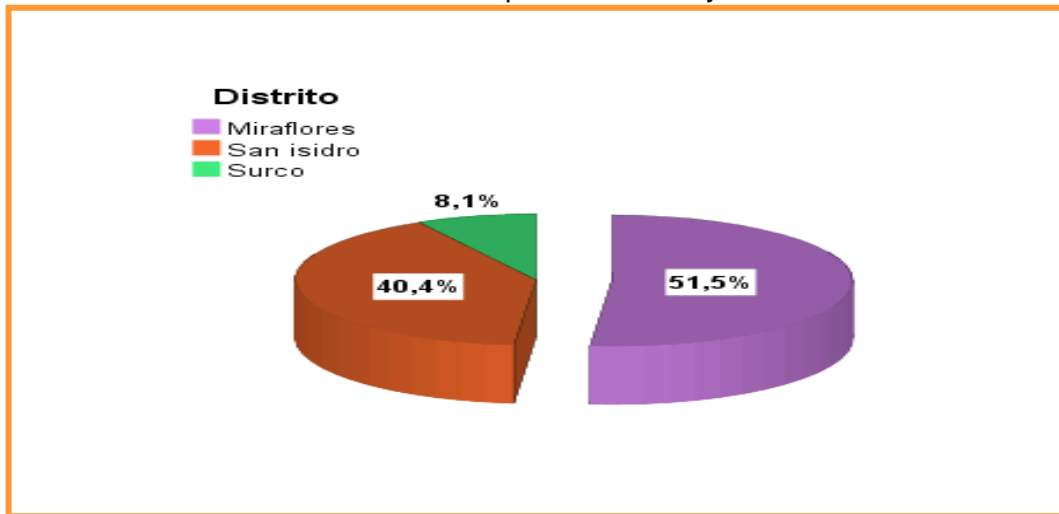
En la tabla 1 y gráfico 1, se puede observar que las empresas contribuyentes estudiadas, y que se seleccionaron de manera aleatoria, fueron en su mayoría del distrito de Miraflores (70), seguidas por San Isidro (55) y Surco (11), predominando las empresas ubicadas en el distrito de Miraflores (52%).

Tabla 1 - Distribución de empresas contribuyentes estudiadas por distritos

Distrito	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Miraflores	70	51,5	51,5
San isidro	55	40,4	91,9
Surco	11	8,1	100,0
Total	136	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes cuyo domicilio fiscal se encuentran ubicados en los distritos de Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Gráfico 1 - Distribución de empresas contribuyentes estudiadas



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

4.2.- Tipos de notificación que se utilizaron para las empresas contribuyentes estudiadas.

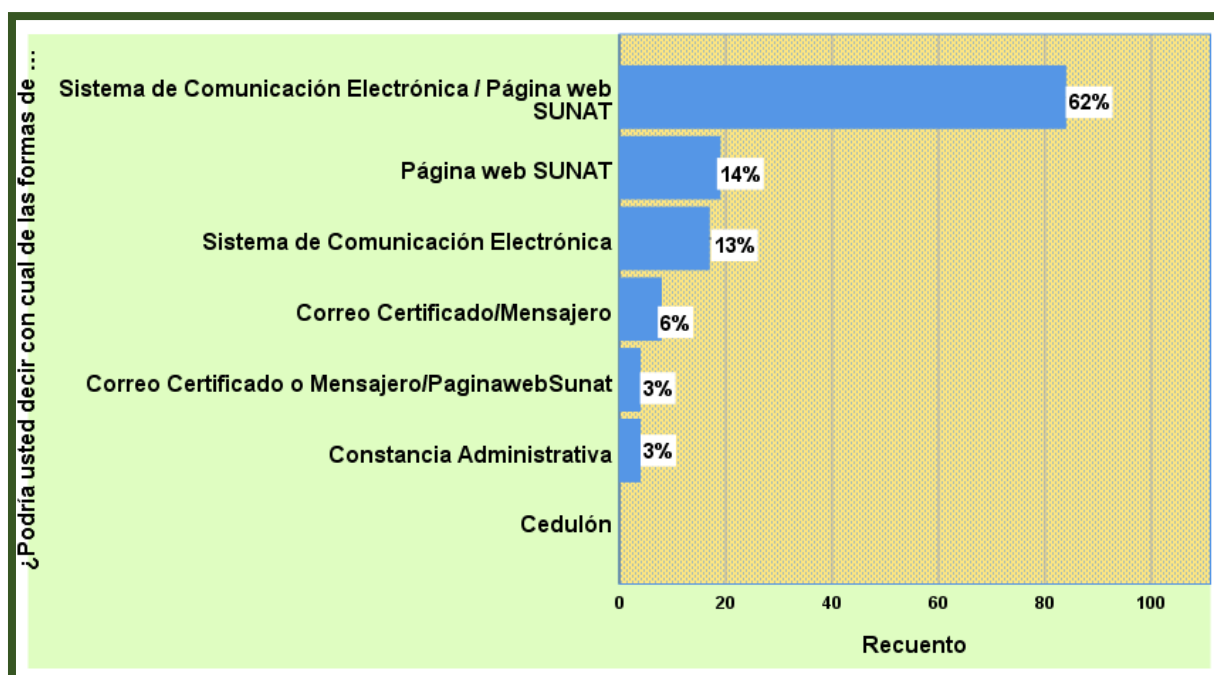
En la tabla 2 y gráfico 2, se puede observar los tipos de notificación utilizadas por la SUNAT para la última notificación, enviadas a las empresas en estudio, predominando entre ellos el sistema de comunicación electrónica/página web SUNAT, con 84 empresas que fueron notificadas con este tipo de notificación electrónica.

Tabla 2 – Tipos de notificación utilizada por la SUNAT
¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Correo Certificado/Mensajero	12	8,8	8,8
Constancia Administrativa	4	2,9	11,7
Sistema de Comunicación Electrónica	17	12,5	21,3
Página web SUNAT	19	14,0	35,3
Sistema de Comunicación Electrónica / Página web SUNAT	84	64,7	100,0
Total	136	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Gráfico 2 - Formas de notificación utilizada por la SUNAT



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Haciendo un resumen considerando la notificación personal y la notificación electrónica se tienen los resultados en la tabla 3. Para el efecto se sumó las empresas que fueron notificadas, por correos certificados, por mensajeros y por constancia administrativa que, son de manera personal (16), representan el 12 %, el resto de empresas fueron notificadas, por sistema electrónico (120), que representa el 88 %.

Tabla 3 - Tipos de notificación personal y por sistema de notificación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Notificación personal	16	11,8	11,8
	Notificación por sistema de comunicación electrónica	120	88,2	100,0
	Total	136	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.3.- Actos administrativos por el que fueron notificadas las empresas estudiadas.

Se puede apreciar en la tabla 4 y gráfico 3, entre los actos administrativos por el que fueron notificadas las empresas estudiadas, predomina el proceso de fiscalización o verificación con 84 %, mientras que, por el proceso de cobranza coactiva fueron notificados, el 16 %.

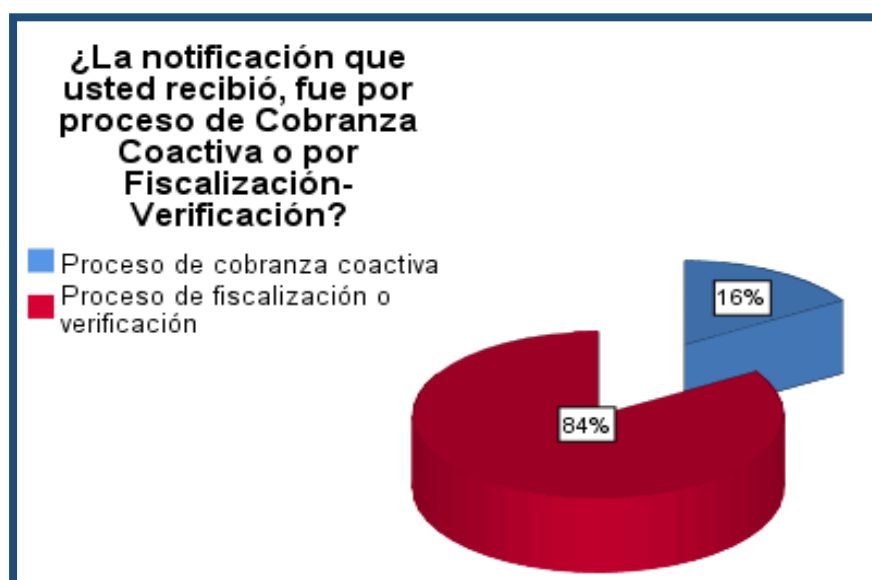
Tabla 4 - Actos administrativos por el que fueron notificadas las empresas estudiadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Proceso de cobranza coactiva	22	16,2	16,2
Proceso de fiscalización o verificación	114	83,8	100,0
Total	136	100,0	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Gráfico 3 - Notificación por proceso de Cobranza Coactiva o por Fiscalización-Verificación



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.4 Determinación de cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, respecto a la notificación personal; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.

En cuanto a la contribución de las notificaciones, respecto a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, en las empresas estudiadas, se puede observar en la tabla 5 y gráfico 4, que las empresas estudiadas, consideran que es eficaz, tanto en aquellas que fueron notificadas de manera personal, como en aquellas que fueron notificados por sistema de comunicación electrónica.

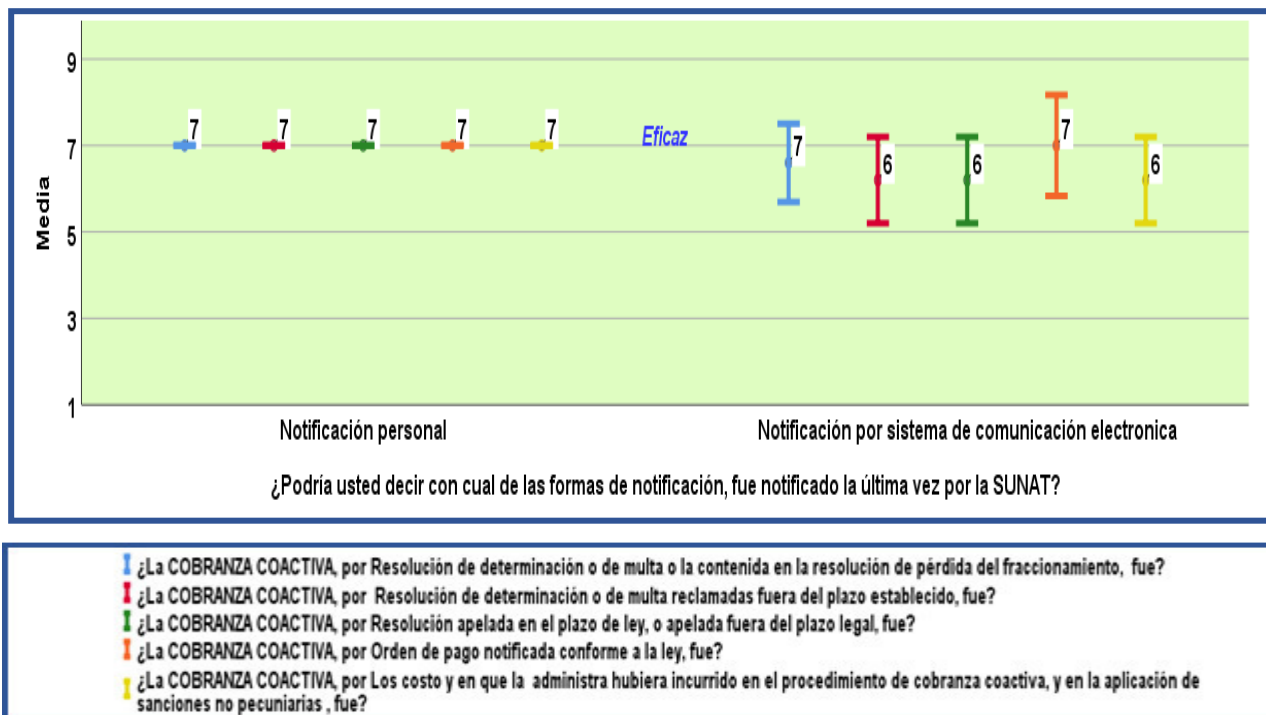
Tabla 5 - Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de cobranza coactiva de la SUNAT

¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?		¿Por Resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento, fue?	¿Por Resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido, fue?	¿Por Resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, fue?	¿Por Orden de pago notificada conforme a la ley, fue?	¿Por los costos y en que la administra hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias, fue?
Notificación personal	Media	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
	N	3	3	3	3	3
Notificación por sistema de comunicación electrónica	Media	6,60	6,17	6,20	7,20	6,68
	N	10	12	10	20	19
Total	Media	6,69	6,33	6,38	7,17	6,73
	N	13	15	13	23	22

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Gráfico 4 – Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de cobranza coactiva de la SUNAT



4.4.1 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento.

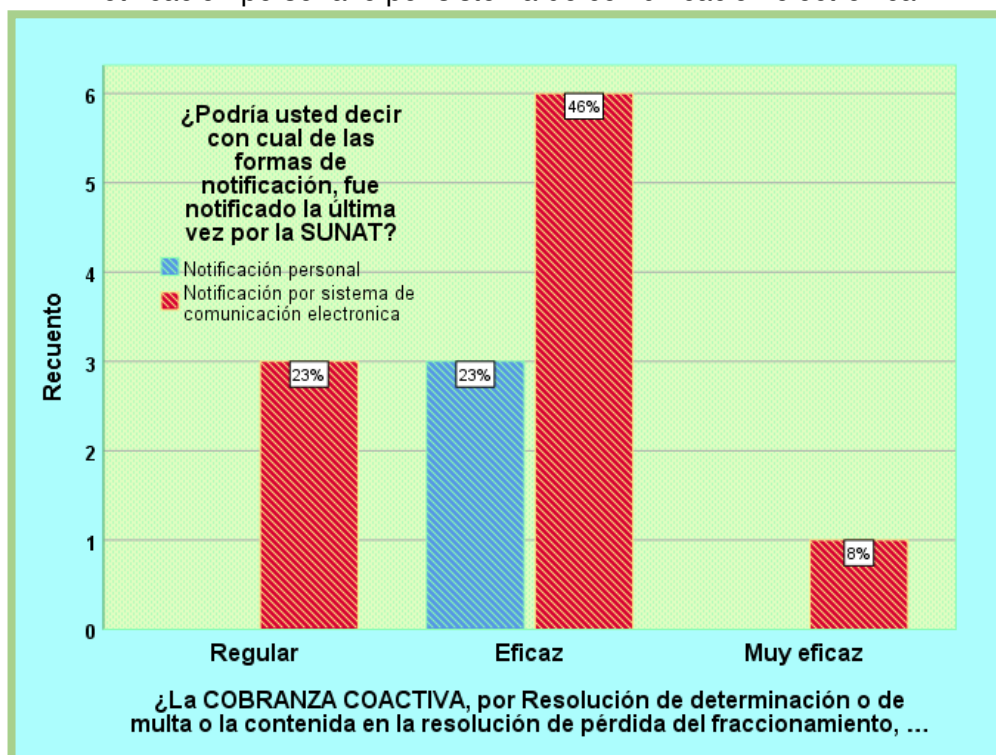
En cuanto a la cobranza coactiva, por resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento, podemos observar en la tabla 6 y gráfico 5, que fue eficaz de manera predominante, por sistema de comunicación electrónica, con 46 %, mientras que con la notificación personal fue eficaz en 23%.

Tabla 6 - Resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento

	¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?		Total
	Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica	
¿La COBRANZA COACTIVA, por Resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento, fue?	Regular	0 0,0%	3 23,1%
	Eficaz	3 100,0%	9 69,2%
	Muy eficaz	0 0,0%	1 7,7%
Total	3 100,0%	10 100,0%	13 100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Gráfico 5 - Cobranza coactiva, por Resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

En el análisis para establecer la relación que pueda existir entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación electrónica, para la cobranza coactiva, por Resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento, se observa en la tabla 7, como resultado de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación, el p-valor resultó ser $0,420 \geq \alpha = 0,05$, lo que se interpreta que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que quiere decir que el proceso de cobranza coactiva es tan eficaz con notificación personal, como con notificación de sistema electrónico.

Tabla 7 – Comparación de cobranza coactiva, por resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,733 ^a	2	,420
Razón de verosimilitud	2,588	2	,274
N de casos válidos	13		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.4.2 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido.

Se puede observar a través de la tabla 8 y gráfico 6 que, la resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido, en las empresas estudiadas, por medio de notificación personal es eficaz con 100%, mientras que para notificación por sistema de comunicación electrónica es 50% regular, 41,7 % es eficaz y 8,3%, es muy eficaz, teniendo como promedio entre ambos tipos de notificaciones que, es 53,3% eficaz.

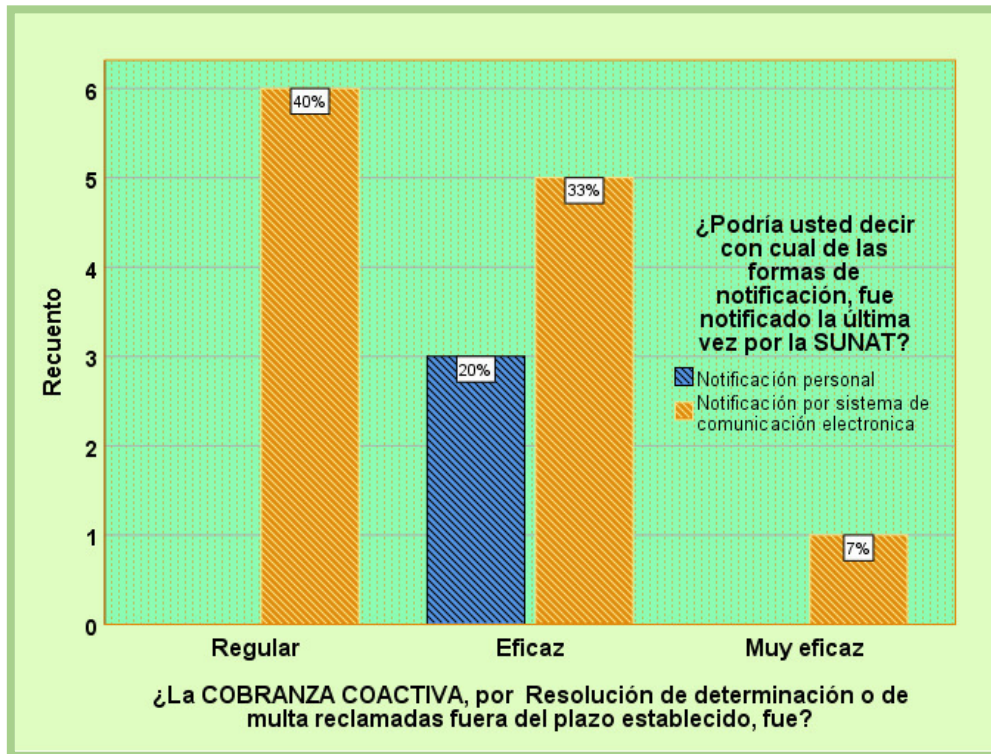
Tabla 8 - Cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido

		¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?		Total
		Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica	
¿La COBRANZA COACTIVA, por Resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido, fue?	Regular	0	6	6
		0,0%	50,0%	40,0%
	Eficaz	3	5	8
		100,0%	41,7%	53,3%
	Muy eficaz	0	1	1
		0,0%	8,3%	6,7%
Total		3	12	15
		100,0%	100,0%	100,0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Gráfico 6 - Cobranza coactiva por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Para establecer la relación que pueda existir entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación electrónica, para la cobranza coactiva, por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido, como resultado de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación, se observa en la tabla 9, el p-valor resultó ser $0,194 \geq \alpha = 0,05$, lo que indica que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que significa que, el proceso de cobranza coactiva es tan eficaz con notificación personal, como con notificación de sistema electrónico, de la resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido, en las empresas estudiadas.

Tabla 9 - Comparación de la eficacia de la notificación, por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,281 ^a	2	,194
Razón de verosimilitud	4,427	2	,109
N de casos válidos	15		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.4.3 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal.

Respecto a la cobranza coactiva, por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, se puede observar en la tabla 10 y gráfico 7, que, en cuanto a la notificación personal, es eficaz al 100%, mientras que, para la notificación por sistema de comunicación electrónica, se observa, 50% es regular, el 40% indica que es eficaz y el 10% que es muy eficaz. Como resultado promedio entre los tipos de notificación se tiene que 53,8% es eficaz.

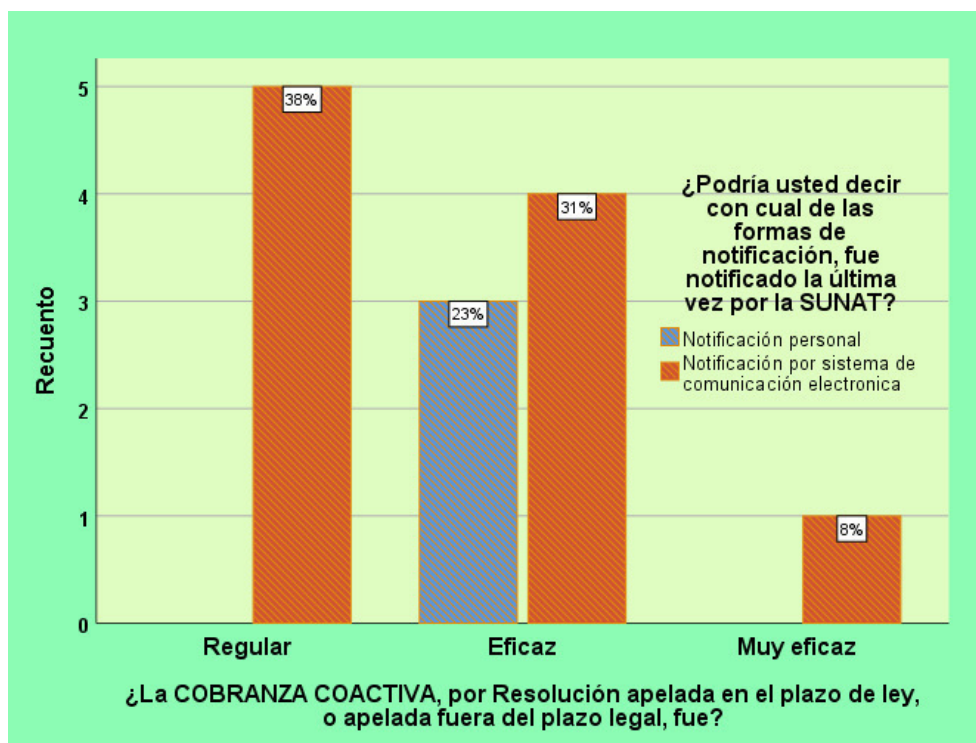
Tabla 10 - Cobranza coactiva por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal

		¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?			Total
		Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica		
¿La COBRANZA COACTIVA, por Resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, fue?	Regular	0	5	5	
		0,0%	50,0%	38,5%	
	Eficaz	3	4	7	
		100,0%	40,0%	53,8%	
	Muy eficaz	0	1	1	
		0,0%	10,0%	7,7%	
Total		3	10	13	
		100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Gráfico 7 - Cobranza coactiva por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Para establecer la relación que pueda existir entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación electrónica, para la cobranza coactiva, por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, como resultado de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación, se observa en la tabla 11, el p-valor resultó ser $0,188 \geq \alpha = 0,05$, lo que indica que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que significa que, el proceso de cobranza coactiva es tan eficaz con notificación personal, como con notificación de sistema electrónico, en el proceso de cobranza coactiva, con notificación por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, en las empresas estudiadas.

Tabla 11 - Comparación de la eficacia de la notificación, por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,343 ^a	2	,188
Razón de verosimilitud	4,485	2	,106
N de casos válidos	13		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

4.4.4 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley.

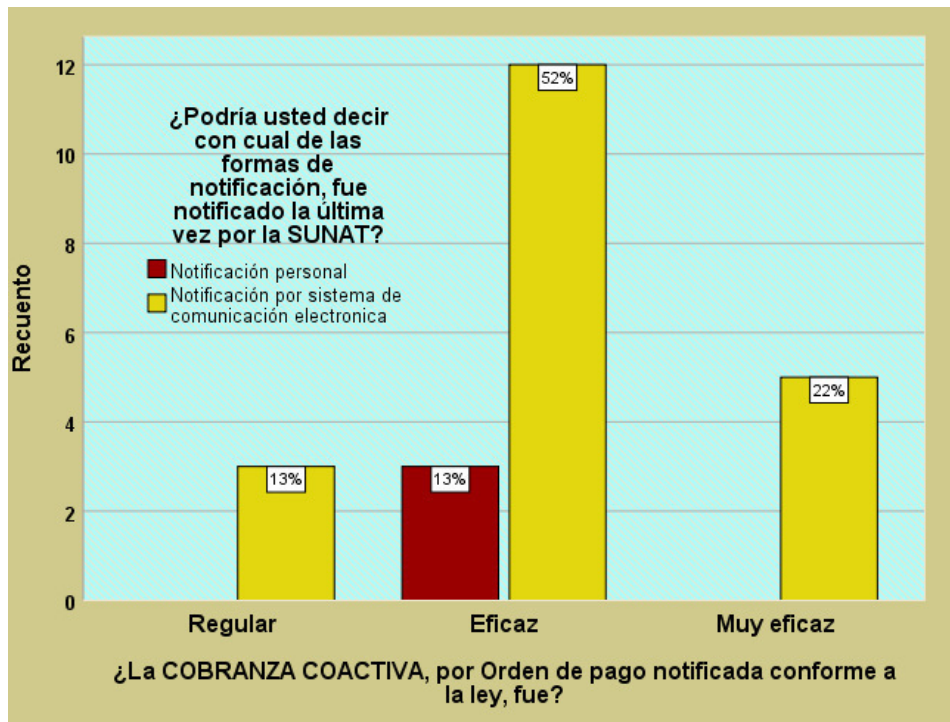
En cuanto a la cobranza coactiva, por orden de pago notificada conforme a la ley, de acuerdo a las notificaciones personales y la notificación por sistema de comunicación electrónica, se ha determinado, según las encuestas aplicadas a las empresas en estudio, en la tabla 12 y gráfico 8, se muestra que, por notificación personal la eficacia fue 13%, mientras que, por notificación electrónica, fue 52 %.

Tabla 12 - Cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley

		¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?		Total
		Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica	
¿La COBRANZA COACTIVA, por Orden de pago notificada conforme a la ley, fue?	Regular	0 0,0%	3 15,0%	3 13,0%
	Eficaz	3 100,0%	12 60,0%	15 65,2%
	Muy eficaz	0 0,0%	5 25,0%	5 21,7%
Total		3 100,0%	20 100,0%	23 100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Gráfico 8 - Cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

En la tabla 13, se analiza la relación que pueda existir entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación electrónica, para la cobranza coactiva, por orden de pago notificada conforme a la ley, teniéndose como resultado de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación, el p-valor resultó ser $0,399 \geq \alpha = 0,05$, lo que significa que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que indica que, el proceso de cobranza coactiva es eficaz con los dos tipos de notificaciones. Lo que significa que es tan eficaz con notificación personal, como con notificación de sistema electrónico, en el proceso de cobranza coactiva, por orden de pago notificada conforme a la ley.

Tabla 13 - Comparación de cobranza coactiva por orden de pago notificada conforme a la ley, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,840 ^a	2	,399
Razón de verosimilitud	2,800	2	,247
N de casos válidos	23		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,39.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.4.5 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias.

En la tabla 14 y gráfico 9, se puede observar la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias. Respecto a notificación personal, las empresas en estudio indican que, la eficacia fue, 14% mientras que, por las notificaciones electrónicas, es 55% eficaz.

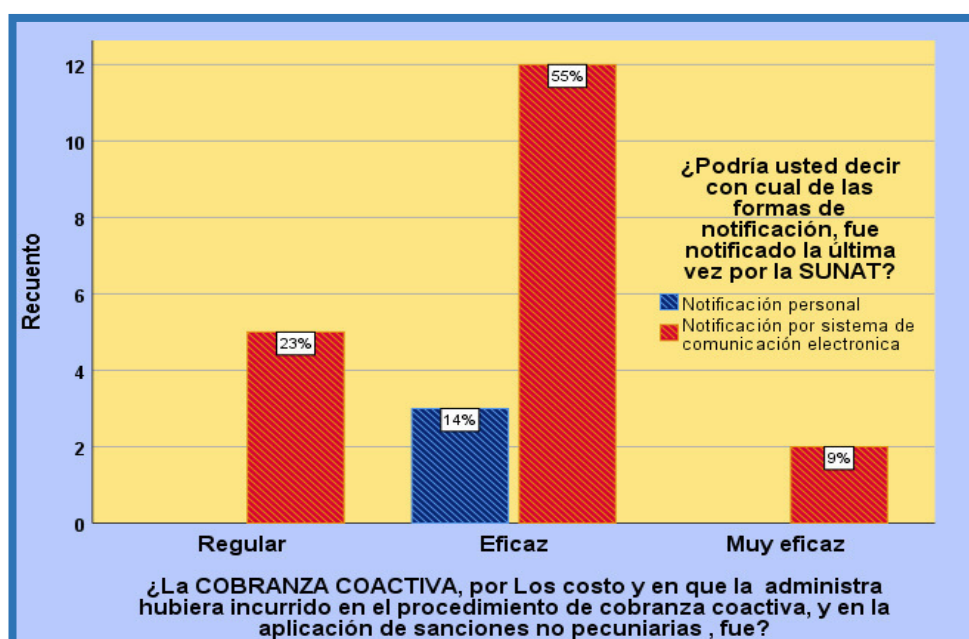
Tabla 14 - Cobranza coactiva, por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias

		¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?		
		Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica	Total
¿La COBRANZA COACTIVA, por Los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias, fue?	Regular	0	5	5
		0,0%	26,3%	22,7%
	Eficaz	3	12	15
		100,0%	63,2%	68,2%
	Muy eficaz	0	2	2
		0,0%	10,5%	9,1%
Total		3	19	22
		100,0%	100,0%	100,0%
				%

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Gráfico 9 - Cobranza coactiva, por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias.



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Haciendo un análisis de la relación que pueda existir entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación electrónica, en cobranza coactiva, por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias, se puede observar en la tabla 15, que, tiene como resultado de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación, el p-valor resultó ser $0,445 \geq \alpha = 0,05$, lo que significa que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que indica que, el proceso de cobranza coactiva es eficaz con la notificación personal, al igual que con la notificación por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de cobranza coactiva por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias.

Tabla 15 - Comparación de cobranza coactiva, por los costos en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias, según notificación personal o por sistema de comunicación electrónica

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,621 ^a	2	,445
Razón de verosimilitud	2,513	2	,285
N de casos válidos	22		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.5 Determinación de cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de fiscalización o verificación; respecto a la notificación personal; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.

De acuerdo a la contribución de las notificación electrónica y notificaciones personales, respecto a la eficacia de los procesos de fiscalización o verificación, en las empresas estudiadas, se puede observar en la tabla 16 y gráfico 11, que es eficaz, tanto en aquellos que fueron notificadas de manera personal, como en aquellos que fueron notificados por sistema de comunicación electrónica.

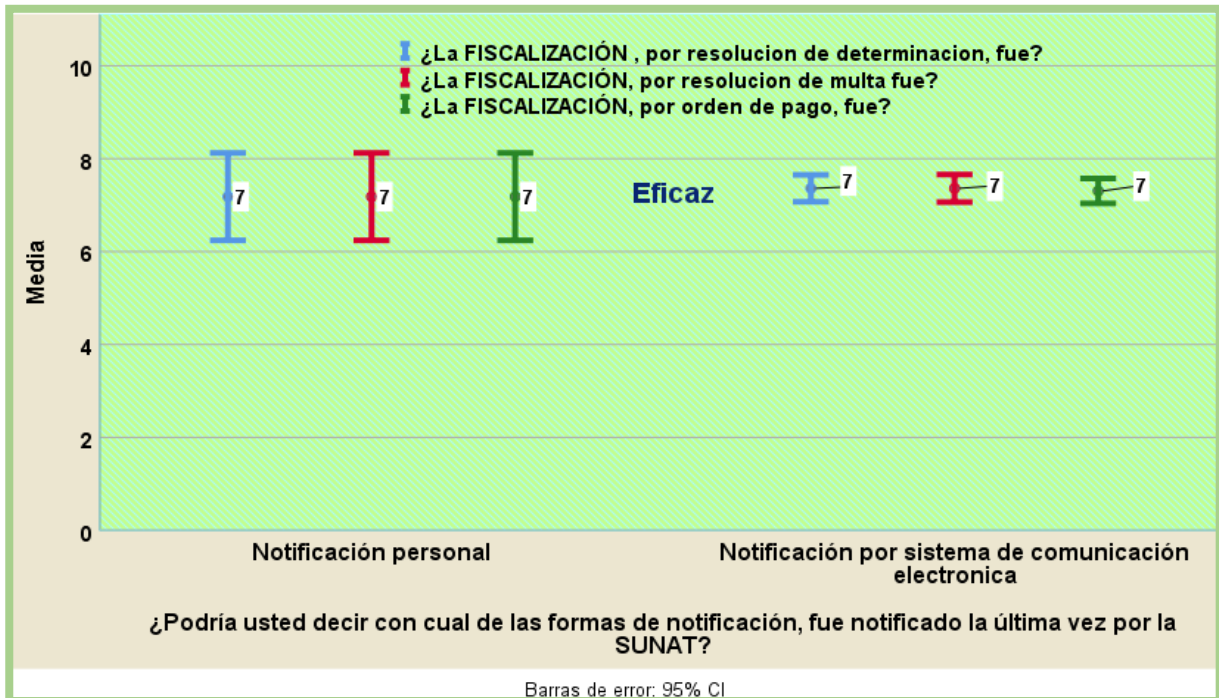
Tabla 16 - Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de fiscalización de la SUNAT

¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?	¿La FISCALIZACIÓN, por resolución de determinación, fue?	¿La FISCALIZACIÓN, por resolución de multa fue?	¿La FISCALIZACIÓN, por orden de pago, fue?
Notificación personal	7,17	7,18	7,17
Notificación por sistema de comunicación electrónica	7,38	7,37	7,36
Total	7,36	7,35	7,34

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Gráfico 10 - Notificación electrónica y personal, y su eficacia en los procesos de fiscalización de la SUNAT



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

4.5.1 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por resolución de determinación.

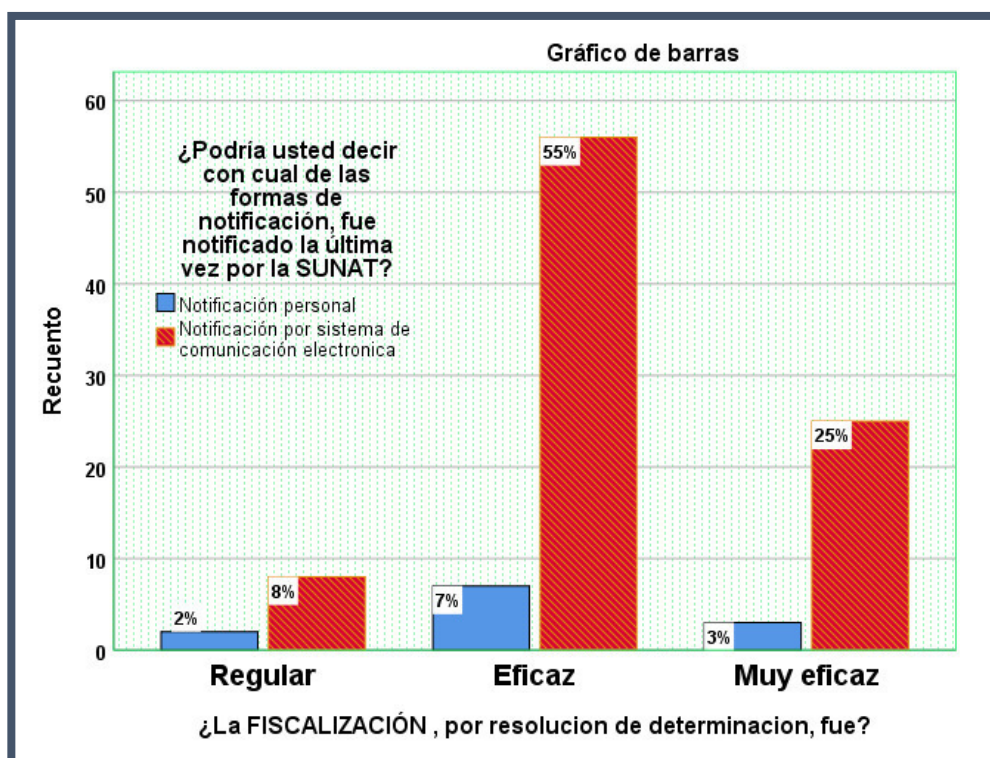
Partiendo de las encuestas realizadas a las empresas seleccionadas para la presente investigación, se puede observar en la tabla 17 y gráfico 12, que, la notificación personal en cuanto a la fiscalización por resolución de determinación, es eficaz en 7%, mientras que por la notificación por sistema de comunicación electrónica fue 55%.

Tabla 17 - Fiscalización, por resolución de determinación

		¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?	
		Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica
¿La FISCALIZACIÓN, por resolución de determinación, fue?	Regular	2 16,7%	8 9,0%
	Eficaz	7 58,3%	56 62,9%
	Muy eficaz	3 25,0%	25 28,1%
Total		12 100,0%	89 100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Gráfico 11 - Formas de notificación utilizadas por la SUNAT en fiscalización



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Analizando la relación que pueda existir entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación electrónica, en el proceso de fiscalización, por

resolución de determinación, se puede observar en la tabla 18, que, tiene como resultado de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación, el p-valor resultó ser $0,704 \geq \alpha = 0,05$, lo que significa que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que indica que, el proceso de fiscalización, por resolución de determinación es eficaz con la notificación personal, al igual que con la notificación por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por resolución de determinación.

Tabla 18 - Comparación de la fiscalización, por resolución de determinación con notificación personal y notificación por sistema de comunicación electrónica.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,702 ^a	2	,704
Razón de verosimilitud	,610	2	,737
N de casos válidos	101		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,19.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.5.2 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por resolución de multa.

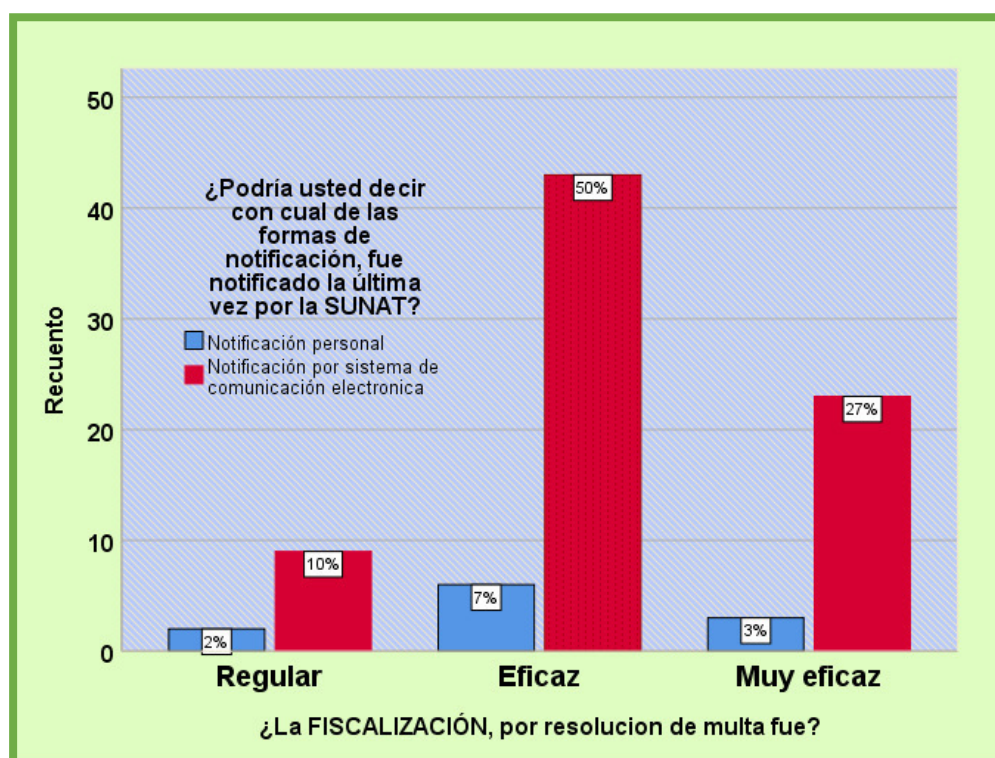
Respecto al proceso de fiscalización por resolución de multa, podemos observar en la tabla 19 y gráfico 13, que, la eficacia por notificación personal, es 7%, mientras que, por notificación por sistema de comunicación electrónica, tiene 50%.

Tabla 19 - Fiscalización por resolución de multa

	¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?		Total	
	Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica		
¿La FISCALIZACIÓN, por resolución de multa fue?	Regular	2 18,2%	9 12,0%	11 12,8%
	Eficaz	6 54,5%	43 57,3%	49 57,0%
	Muy eficaz	3 27,3%	23 30,7%	26 30,2%
Total	11 100,0%	75 100,0%	86 100,0%	86 %

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Gráfico 12 – Fiscalización, por resolución de multa



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Interpretando la posible relación entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por resolución de multa, en la tabla 20, se observa que, estableciendo la asociación por medio de la prueba chi-cuadrado, tenemos que, para el p-valor resultó ser $0,845 \geq \alpha = 0,05$, lo que significa que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Indicando que, el proceso de fiscalización, por resolución de multa, es eficaz con la notificación personal, al igual que con la notificación por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por resolución de multa.

Tabla 20 - Comparación de fiscalización por resolución de multa con notificación personal y notificación por sistema de comunicación electrónica

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,336 ^a	2	,845
Razón de verosimilitud	,309	2	,857
N de casos válidos	86		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,41.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

4.5.3 Relación de la eficacia por notificación personal y por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por orden de pago

Se puede observar en la tabla 21 gráfico 14, la fiscalización por orden de pago en relación a las formas de notificaciones utilizadas por la SUNAT, en las empresas estudiadas, donde nos indican que, la notificación personal, tiene una eficacia de 7%, mientras que, por la notificación por sistema de comunicación electrónica, indican que es eficaz con 60%.

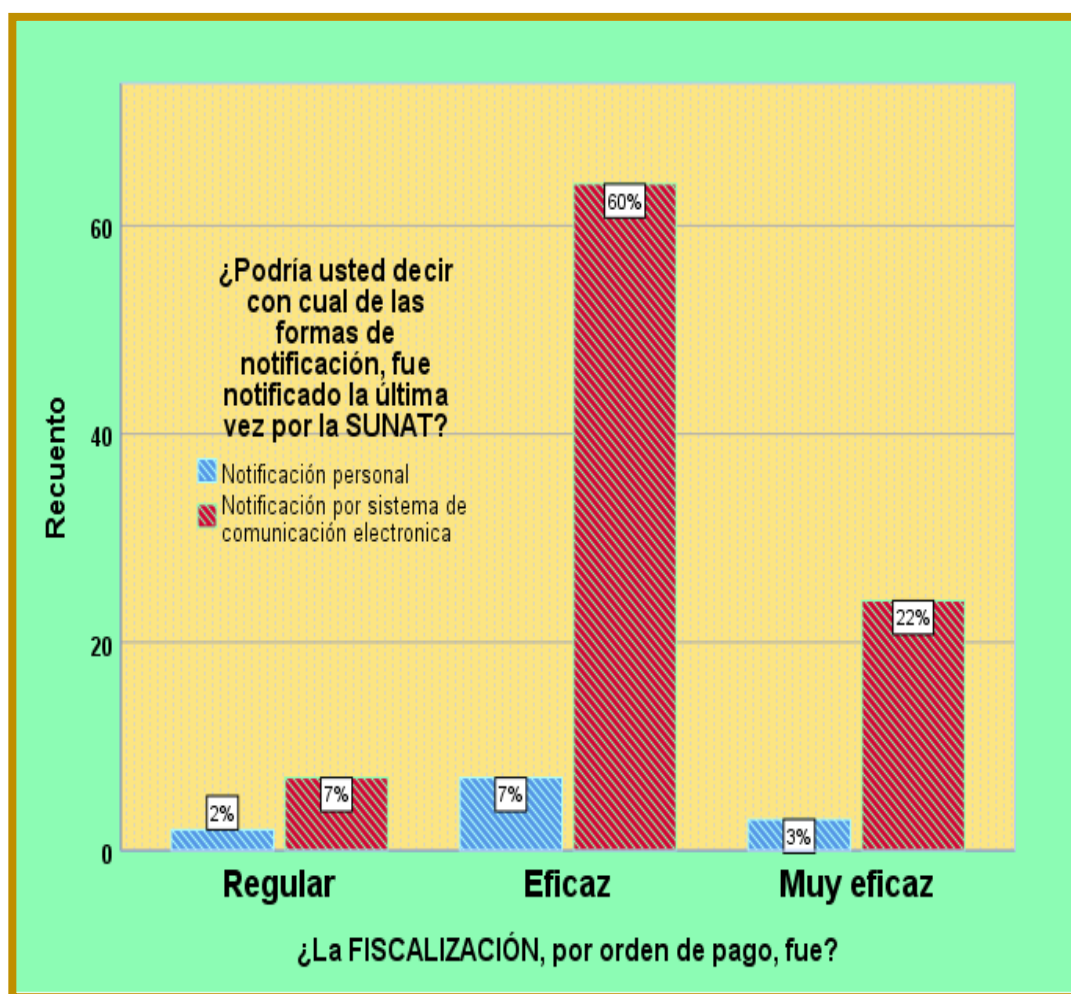
Tabla 21 - Fiscalización por orden de pago

		¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?	
		Notificación personal	Notificación por sistema de comunicación electrónica
¿La FISCALIZACIÓN, por orden de pago, fue?	Regular	2 16,7%	7 7,4%
	Eficaz	7 58,3%	64 67,4%
	Muy eficaz	3 25,0%	24 25,3%
Total		12 100,0%	95 100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

Gráfico 13 - Fiscalización por orden de pago



Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.
Elaboración: Propia

Analizando la relación que pueda existir entre la eficacia por notificación personal y la eficacia por notificación electrónica, en el proceso de fiscalización, por orden de pago, se puede observar en la tabla 22, que, tiene como resultado de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación, el p-valor resultó ser $0,542 \geq \alpha = 0,05$, lo que significa que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que indica que, el proceso de fiscalización, es eficaz con la notificación personal, al igual que con la notificación por sistema de comunicación electrónica, en el proceso de fiscalización, por orden de pago.

Tabla 22 - Comparación de fiscalización por orden de pago con notificación personal y notificación por sistema de comunicación electrónica

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,226 ^a	2	,542
Razón de verosimilitud	1,019	2	,601
N de casos válidos	107		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,01.

Fuente: Cuestionarios aplicados a 136 empresas, principales contribuyentes ubicadas en Miraflores, San Isidro y Surco.

Elaboración: Propia

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Respecto a la contribución de las notificaciones, en relación a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, en las empresas estudiadas, se observó, que es eficaz, tanto en aquellos casos que fueron notificadas de manera personal, como de aquellos que fueron notificados por sistema de comunicación electrónica.

Lo que coincide con, (Morales, 2016), en su investigación, "La implementación de las notificaciones electrónicas en el distrito judicial de La Libertad y su contribución a la economía y celeridad procesal", concluye que:

"... La implementación de las notificaciones electrónicas es necesaria y útil, por ser un sistema eficaz que satisface el requerimiento de celeridad y economía procesal..."

Teniendo en cuenta que de los resultados obtenidos la eficacia de los procedimientos de cobranza coactiva y de fiscalización no presentan diferencias en las notificaciones efectuadas de manera personal y de manera electrónica, nos conlleva a la posibilidad de descartar a futuro las notificaciones personales en la SUNAT, por cuanto, se puede pensar intuitivamente que la notificación electrónica es más económica y por lo tanto es posible generalizar la notificación electrónica, en procura de un

mejoramiento continuo, para una mejor atención y satisfacción de los usuarios de la ciudad, coincidiendo con (Tapia, 2014), quien, en su tesis “Propuesta de modernización área notificaciones personales y acuerdos de pago del cobro coactivo, subsecretaria legal y administrativa de la secretaria de movilidad de Medellín”, indica que:

“El objetivo es crear mejoras en la infraestructura física del módulo de atención a usuarios de la unidad de cobro coactivo, basados en la identificación de necesidades ciudadanas, de trámites y servicios de alto impacto, de mejora de procesos y de sistemas de calidad, atención y satisfacción ciudadana, ha mostrado cómo es posible diseñar y aplicar propuestas de mejora que lleven al cumplimiento de las políticas de calidad de la Alcaldía de Medellín a partir de las orientaciones y recursos actualmente disponibles en la Secretaría de Movilidad, altamente motivados, trabajando de forma coordinada y colaborativa ha podido generar proyectos y se pueden conseguir los recursos propios para llevarlos a cabo buscando el mejoramiento continuo”.

Es importante destacar también como una propuesta, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, la obligatoriedad de las notificaciones electrónicas, tal como lo señala, (Fabra, 2011), en su artículo “Las notificaciones electrónicas obligatorias en materia tributaria, de la revista Actum Fiscal”:

“El régimen jurídico de las notificaciones de la AEAT, de España, por medios electrónicos, que son obligatorias, a partir del 1º de enero de 2011, para un amplio conjunto de obligados tributarios, entre los que destacan las sociedades anónimas, las sociedades de responsabilidad

limitada y los empresarios, aunque sean personas físicas, inscritos en el registro que permite la devolución mensual del IVA”.

En virtud de los resultados obtenidos, también es importante considerar la posibilidad de la instauración del domicilio fiscal electrónico, que no es simplemente un correo electrónico convencional, cuya implementación lleva implícita una reducción de gastos en los cuales se incurre por la notificación personal (física) mientras que, con la implementación de un domicilio fiscal electrónico podría establecerse un buzón único para cada contribuyente en los cuales se efectúe la notificación de los actos de la SUNAT, así como también la posibilidad que el mismo contribuyente pueda remitir a través de éste correo único, sus recursos y otras solicitudes que considere oportuno hacer, tal como lo señala (Urbaneja, 2014), quien comenta el artículo 34º del nuevo Código Orgánico Tributario publicado en la Gaceta Oficial N° 6.152, lo siguiente:

“El artículo 34º del Código Orgánico Tributario del año 2001 contemplaba la posibilidad de que el sujeto pasivo tuviera un “domicilio electrónico”. Esta posibilidad se encontraba sujeta o condicionada a la celebración de convenios entre los contribuyentes y la Administración Tributaria. Dicho domicilio electrónico se concebía como “un mecanismo tecnológico seguro que sirva de buzón de envío de actos administrativos”.

Así mismo menciona que:

“De conformidad con lo establecido en el artículo 34º del nuevo Código Orgánico Tributario publicado en la Gaceta Oficial N° 6.152 Extraordinario de fecha 18.11.2014, la Administración Tributaria podrá

establecer un domicilio fiscal electrónico obligatorio para la comunicación de notificaciones o actos administrativos que requiera hacer a los sujetos pasivos. El referido domicilio fiscal electrónico obligatorio tendrá carácter preferente sobre el domicilio físico”.

Es importante aclarar que el concebido artículo 34º (Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.152 Extraordinario, 2014), también establece:

“Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 31º, 32º y 33º de este Código, la Administración Tributaria Nacional, a los únicos efectos de los tributos nacionales, podrá establecer un domicilio especial para determinados grupos de contribuyentes o responsables de similares características, cuando razones de eficiencia y costo operativo así lo justifiquen”.

Por supuesto, en el caso de que se tuviera la posibilidad de la implementación del domicilio fiscal electrónico a los contribuyentes de Perú, consideramos que no sería recomendable establecer diferencias, como lo hace el artículo 34º del citado cuerpo legal mencionado, en el que establece domicilios especiales para determinados grupos de contribuyentes. Las excepciones en nuestro país deberían ser mínimas y dirigidas principalmente en aquellos lugares donde la Internet aún no es una realidad, herramienta tecnológica indispensable para la implementación del domicilio fiscal electrónico y la normativa debería enfocarse solamente en pequeños contribuyentes.

CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

PRIMERA: Entre los tipos de notificación utilizadas por la SUNAT, enviadas a las empresas en estudio, predomina el sistema de comunicación electrónica/página web SUNAT, con 84 empresas que fueron notificadas con este tipo de notificación electrónica representando el 64,7%.

SEGUNDA: Entre las notificaciones realizadas a las empresas estudiadas, por actos administrativos, predominan las del proceso de fiscalización o verificación con 84%, mientras que, las del proceso de cobranza coactiva solo fueron el 16%.

TERCERA: La contribución de las notificaciones, respecto a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, en las empresas estudiadas, es eficaz, tanto en aquellos que fueron notificadas de manera personal, como aquellos que fueron notificados por sistema de comunicación electrónica. No existiendo diferencia significativa.

CUARTA: Como efecto de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación entre la eficacia de las notificaciones personales y electrónicas, por cobranza coactiva, se tiene lo siguiente:

- Por resolución de determinación o de multa o la contenida en la resolución de pérdida del fraccionamiento
- Por resolución de determinación o de multa reclamadas fuera del plazo establecido,
- Por resolución apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal,

- Por orden de pago notificada conforme a la ley
- Por los costos y en que la administración hubiera incurrido en el procedimiento de cobranza coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias.

Resultó ser, $p\text{-valor} \geq \alpha = 0,05$, de lo que se desprende que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que quiere decir que el proceso de cobranza coactiva es tan eficaz con notificación personal, como con notificación de sistema electrónico.

QUINTA: La contribución de la notificación electrónica y notificaciones personales, respecto a la eficacia de los procesos de fiscalización o verificación, en las empresas estudiadas, es igual en aquellos que fueron notificadas de manera personal, como en aquellos que fueron notificados por sistema de comunicación electrónica.

SEXTA: Como efecto de la prueba chi-cuadrado para establecer la asociación entre la eficacia de las notificaciones personales y electrónicas, por fiscalización o verificación, se tiene lo siguiente:

- Por resolución de determinación
- Por resolución de multa
- Por orden de pago

Resultó ser $p\text{-valor} \geq \alpha = 0,05$, lo que significa que, no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que muestra que, el proceso de fiscalización, es eficaz con la notificación personal, al igual que con la notificación por sistema de comunicación electrónica.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda difundir los resultados obtenidos en la presente investigación a las autoridades de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, con la finalidad de que mantengan y generalicen las notificaciones electrónicas, para mejorar la gestión pública y así prestar un mejor servicio a los contribuyentes y ciudadanos en general.
- SEGUNDA:** Se recomienda implementar la metodología utilizada en la presente investigación, para efectuar evaluaciones y comparar los resultados periódicamente, con la finalidad de la mejora del servicio de notificaciones por el sistema de comunicación electrónica.
- TERCERA:** Implementar como notificación universal el sistema electrónico, en vista de que la notificación personal, solo representa el 12 %, de esta manera la SUNAT y el Estado se estaría ahorrando millones de soles al año por concepto de gasto notificaciones personales, por ser tan eficaz como hacerlo electrónicamente.
- CUARTA:** Se recomienda establecer el domicilio fiscal electrónico, como un buzón único para cada contribuyente en los cuales podría hacerse la notificación, así como, la posibilidad de que el mismo contribuyente pueda emitir por éste medio sus recursos de reclamación, apelación, y otros que considere oportuno efectuar.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aroca, C. (2011). Notificaciones por correo electrónico en el procedimiento tributario colombiano. *Revista de Derecho Fiscal* (2), 33-43. Recuperado el 15 de junio de 2017, de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/fiscal/article/view/2681/2326>
- Camarena, J. (2015). La notificación como presupuesto de eficacia del acto administrativo realizada por la sub gerencia de tránsito y transporte de la municipalidad provincial de Huancavelica, en el año 2013. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, Huancavelica-Perú. Recuperado el 16 de junio de 2017, de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/829>
- Coronado, P. (2007). *Diseño del sistema de notificación electrónica*. Lima. Recuperado el 12 de junio de 2017, de http://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/UCS/69/TL_Coronado_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, A. (2011). Las notificaciones tributarias practicadas obligatoriamente por medios electrónicos. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política* (12), 66-76. Recuperado el 14 de junio de 2017, de <http://idp.uoc.edu/articles/abstract/10.7238/idp.v0i12.1165/>
- Fabra, M. (2011). Las notificaciones electrónicas obligatorias en materia tributaria. (F. Lefebvre, Ed.) *Actum* (47), 7-10.
- Fernández, T. (2015). Una llamada de atención sobre la regulación de las notificaciones electrónicas en la novísima ley de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Revista de Administración Pública (198), 361-367.

doi:<http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rap.198.11>

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 Extraordinario.

(18 de 11 de 2014). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 Extraordinario*. Obtenido de

<http://fidetel.prueba.mppeuct.gob.ve/publicos/fidetel-20141118-gacetaoficialextraordinaria-6152.pdf>

Gamero, E. (2010). Comunicaciones y notificaciones electrónicas. Claves del Gobierno Local, ISBN: 978-84-614-0970-9 , I(12). Recuperado el 12 de junio de 2017, de

http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/974/claves_12_15_gamero.pdf?sequence=1

Gonzales, L. (2013). Notificaciones electrónicas obligatorias (neo) en materia tributaria. *Crónica Tributaria* (pag.139), 33-66. Recuperado el 13 de junio de 2017, de

http://www.economistas.es/Contenido/REAF/CronicaTributaria/149/149_Alo_nso.pdf.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de Investigación. México, D. F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 23 de junio de 2017, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Instituto Pacífico. (2014) ¿Conoce usted las sanciones tributarias más frecuentes aplicadas por la Sunat? *Actualidad empresarial* (pag.310).

- Lopez, J. y Caballo, G. (2010). Sistema de notificación de las actualizaciones tributarias a través de la dirección electrónica. *Rc y T* (335), 5-40. Recuperado el 13 de junio de 2017, de http://www.atsa.es/FitxersWeb/37197/Articles_CEF_NEO.pdf
- Lugo, J. (2011). La conflictividad en relación a la notificación personal, breves consideraciones. (G. Juárez, Ed.) *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 60(254), 219-240. Recuperado el 16 de junio de 2017, de <http://revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/30210>
- Marcuzzo, I. (2016). Propuesta de un sistema de notificaciones electrónicas para el Honorable Tribunal de Cuentas de la provincia de Buenos Aires. Recuperado el 12 de junio de 2017, de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/60133>
- Morales, J. (2016). La implementación de las notificaciones electrónicas en el distrito judicial la libertad y su contribución a la economía y celeridad procesal. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias y Políticas, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1812/1/RE_DERECHO_IMPLEMENTACION.NOTIFICACIONES.ELECTRONICAS.DISTRITO.JUDICIAL.%20LALIBERTAD_TESIS.pdf
- Robledo, D. (2014). La notificación electrónica en Argentina. A propósito de la implementación de las nuevas tecnologías en el proceso judicial. (D. Robledo, Ed.) *Revista Jurídica*. 2014;2(1), 47-65. Recuperado el 13 de junio de 2017, de <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/juridica/article/viewFile/210/196>

Rojas, T. (2014). La notificación virtual y su implementación en la administración de justicia en el Perú. Investigación, Lambayeque- Perú. Recuperado el 13 de junio de 2017, de

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/viewFile/160/159>

SUNAT. (2013). Decreto Supremo 133-2013 EF. Recuperado el 15 de junio de 2017, de www.sunat.gob.pe: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/>

SUNAT. (2017). Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. Obtenido de

<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.htm>

SUNAT. (01 de Diciembre de 2016). Prico Lima - Sunat. Recuperado el 04 de Setiembre de 2017, de Prico Lima - Sunat: www.sunat.gob.pe/padronesnotificaciones/dirPricos/.../inclusionPrico-2014.xls

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat).

(2013). www.sunat.gob.pe. (E. y. Finanzas, Editor) Recuperado el 12 de junio de 2017, de Decreto Supremo 133-2013-EF: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.htm>

Superintendencia Nacional de Adunas y de Administración Tributaria (Sunat).

(2008). <http://orientacion.sunat.gob.pe>. Recuperado el 12 de junio de 2017, de Notificaciones Electrónicas- Empresas:

<http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/sistema-sol-sunat-operaciones-en-linea-empresas/6620-09-notificaciones-electronicas-empresas>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat).

(2016). www.sunat.gob.pe. Recuperado el 28 de junio de 2017, de Incorporación de contribuyentes al directorio de la intendencia de

- principales contribuyentes nacionales y a los directorios de:
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2016/anexo1-011-2016.pdf>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat). (23 de julio de 2015). Procedimiento de la Notificación de los actos administrativos emitidos por la Sunat, a través del Sistema Integrado de la Notificación electrónica. *Circular*. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 22 de junio de 2017
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat). (29 de 10 de 2015). Sistema De Control Administrativo (SCAD). Lima, Lima, Perú. Recuperado el 22 de junio de 2017
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2016). *SUNAT*. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/acciones-de-cobranza-empresas/procedimiento-de-cobranza-coactiva/3614-deuda-exigible-y-deuda-exigible-coactivamente-empresas>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat). (2017). <http://www.sunat.gob.pe>. Recuperado el 15 de junio de 2017, de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/index.html>
- Tapia, A. (2014). *Propuesta de modernización área notificaciones personales y acuerdos de pago del cobro coactivo, subsecretaria legal y administrativa de la secretaria de movilidad de Medellín*. Corporación universitaria minuto de dios, Medellín-Colombia. Recuperado el 16 de junio de 2017, de <http://hdl.handle.net/10656/3637>
- Urbaneja, J. L. (2014). El domicilio fiscal electrónico obligatorio en el nuevo Código Orgánico Tributario. *Gaceta*. Recuperado el 14 de junio de 2017, de

<https://joseluisurbaneja.wordpress.com/2014/12/08/el-domicilio-fiscal-electronico-en-el-nuevo-codigo-organico-tributario/>

Vergara, G. (2014). El debido proceso y los derechos de los contribuyentes en peligro. *La Semana Jurídica* (98), 3-3. Recuperado el 15 de junio de 2017, de https://works.bepress.com/gonzalo_vergara/3/

ANEXO 1

Carta respuesta de la SUNAT por gasto efectuado en la Intendencia Lima por concepto de notificaciones físicas



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima 15 SET. 2017

CARTA N° 223 - 2017-SUNAT/8B0000

Señor:
TULIO CESAR ESPINOZA CORONADO.
Jr. Lima N°443
La Perla - Callao.-

Asunto : Acceso a la Información pública
Referencia : Solicitud N° 88012445 f 5030

Me dirijo a usted, en atención a la solicitud de acceso a la información pública de la referencia para remitir en anexo de 8 hojas, fotocopia simple de la documentación relacionada con el gasto efectuado por SUNAT por contratación de empresa de mensajería en la Intendencia Lima del 2008 a 2017.

En tal sentido, con la remisión de la documentación antes señalada se da por atendida la solicitud de información realizada en el marco de la Ley 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Atentamente



CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



SGC/jec
CC
Gerencia Administrativa
División de Ejecución Contractual

Gasto efectuado por la Intendencia Lima - SUNAT por contratación de empresas de notificación / mensajería física - Procesos: 2011 al 2016	
PROCESO DE SELECCIÓN	MONTO ADJUDICADO
AMC 005-2010-SUNAT/2I0000 (*)	S/. 4,370,947.50
CP 035-2010-SUNAT/23500 (*)	S/. 758,671.00
ADP 002-2011-SUNAT/2I0000	S/. 503,133.29
ADS 008-2011-SUNAT/2G3500	S/. 54,083.00
CP 015-2011-SUNAT/2G3500	S/. 527,935.00
CP 004-2012-SUNAT/2I0000	S/. 10,313,613.45
CP 001-2012-SUNAT/2O0000	S/. 356,159.13
CP 039-2013-SUNAT/4O4000	S/. 10,475,520.00
CP 038-2013-SUNAT/4O0000	S/. 1,679,726.50
CP 072-2014-SUNAT/8O6000 (**)	S/. 21,684,864.00
CP 0055-2014-SUNAT/8B1200	S/. 1,192,238.00
ADS 0019-2015-SUNAT/8B1200	S/. 107,747.00
CP 034-2016-SUNAT/8B1200-1	S/. 756,540.00
TOTAL GASTO	S/. 52,781,177.87

Fuente: Intendencia Nacional de Administración SUNAT - Página Web SUNAT

(*) Gasto efectuado a partir del año 2011

(**) Gasto efectuado a partir del año 2015

ANEXO 2 Instrumento de recopilación de datos

CUESTIONARIO:

Presentación. –

Estimado contribuyente, buenos días.

El presente cuestionario tiene como objetivo, determinar cómo la notificación personal y la notificación electrónica, contribuyen a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; a los contribuyentes de la Intendencia Lima de la SUNAT, por lo que le solicitamos su participación, respondiendo las preguntas de manera objetiva y veraz. La información que se recopila es de carácter confidencial y reservado, sus resultados serán manejados solo para la presente investigación.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Instrucciones. - A continuación, se presentan preguntas que solicitamos responder con la mayor honestidad posible:

PREGUNTA 1

¿Podría usted decir con cuál de las formas de notificación, fue notificado la última vez por la SUNAT?

Tipos de Notificación	No	Si
Correo certificado o Mensajero	1	2
Constancia Administrativa	1	2
Cedulón	1	2
Sistema de Comunicación Electrónica	1	2
Página Web de la Sunat	1	2

PREGUNTA 2

¿La notificación que usted recibió, fue por proceso de cobranza coactiva o por fiscalización-verificación?

Procesos	No	Si
Proceso de cobranza coactiva	1	2
Proceso de fiscalización o verificación	1	2

Si la notificación fue por proceso de cobranza coactiva, pasar a la pregunta 3.

Si la notificación fue por proceso de fiscalización o verificación, pasar a la pregunta 4.

PREGUNTA 3

¿La eficacia del 1 al 10, de la cobranza coactiva efectuada por la SUNAT, por los conceptos abajo indicados, fue?:

(Marque del 1 al 10, considerando 1 muy ineficaz y 10 muy eficaz).

Cobranza coactiva por	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolución de Determinación o de Multa o la contenida en la Resolución de pérdida del fraccionamiento notificadas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolución de Determinación o de Multa reclamadas fuera del plazo establecido.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolución no apelada en el plazo de ley, o apelada fuera del plazo legal.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orden de Pago notificada conforme a ley.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las costas y los gastos en que la Administración hubiera incurrido en el Procedimiento de Cobranza Coactiva, y en la aplicación de sanciones no pecuniarias.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PREGUNTA 4

¿La eficacia del 1 al 10, de la fiscalización o verificación efectuada por la SUNAT, por los conceptos abajo indicados, fue?:

(Marque del 1 al 10, considerando 1 muy ineficaz y 10 muy eficaz.)

Fiscalización o verificación por	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolución de Determinación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Resolución de Multa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orden de Pago	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3 Validación de instrumentos

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: "GESTIÓN DE NOTIFICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS EN LA INTENDENCIA LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA- 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Eliezer Rodriguez Ramirez
- Grado Académico: Doctor en Administración
- Institución en la que trabaja el experto: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT
- Cargo que desempeña: Profesional Especialista IV - Supervisor
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: Tulio César Espinoza Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					x
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN : Es válido para su aplicación

IV.PROMEDIO DE VALIDACIÓN : 4.9 Excelente

Lima 12 de diciembre del 2017


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI N° 09405476

ANEXO 4 Validación de instrumentos (Cont.)

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: "GESTIÓN DE NOTIFICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS EN LA INTENDENCIA LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA- 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Javier Gustavo Oyarse Cruz
- Grado Académico: Doctor en Educación
- Institución en la que trabaja el experto: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT
- Cargo que desempeña: Profesional Especialista IV
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: Tulio César Espinoza Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					16	30
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN : Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN : 4.6 Buena

Lima, 12 diciembre del 2017


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI N° 09553590

ANEXO 5 Validación de instrumentos (Cont.)

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: "GESTIÓN DE NOTIFICACIONES FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS EN LA INTENDENCIA LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA- 2017"
- Apellidos y Nombres del experto: Rodolfo Nicolás Carrión Segovia
- Grado Académico: Doctor en Educación
- Institución en la que trabaja el experto: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT
- Cargo que desempeña: Profesional Especialista IV
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: Tulio César Espinoza Coronado

II. ASPECTOS DE VALIDACION

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
SUBTOTAL					12	35
TOTAL						47

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN : Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN : 4.7 Excelente

Lima, 12 de diciembre del 2017


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI N° 06056682

ANEXO 6 Base de Datos

*Cuestionario de preguntas_Contribuyentes_SUNAT_15_03.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	Código	Distrito	FORM NOT	COBOFI SC	EFICAC IACOBP OR	EFICAFI SCARD MREC	COBCR ESAP	COBCO APORO RDE	COBCOP ORCOST	FISCALP ORESDE T	FISCPOR ESOLM	FISCAPO RORDPA GO	var	var	var	var	var	var
1	1	Miraflores	2	2						
2	2	Miraflores	2	1	5	5	5	5	5	.	.	.						
3	3	Miraflores	2	2	7	7	7						
4	4	Miraflores	2	2	9	9	9						
5	5	Miraflores	1	2	9	9	9						
6	6	Miraflores	2	2	7	7	7						
7	7	Miraflores	2	1	7	7	7	7	7	.	.	.						
8	8	Miraflores	2	2	9	9	9						
9	9	Miraflores	2	2	7	7	7						
10	10	Miraflores	2	2	9	9	9						
11	11	Miraflores	2	2	7	7	7						
12	12	Miraflores	1	1	7	7	7	7	7	.	.	.						
13	13	Miraflores	2	2	7	7	7						
14	14	Miraflores	2	1	7	7	7	7	7	.	.	.						
15	15	Miraflores	2	2	7	7	7						
16	16	Miraflores	2	2	9	9	9						
17	17	Miraflores	2	2	9	9	9						
18	18	Miraflores	2	2	7	7	7						
19	19	Miraflores	2	2	7	7	7						
20	20	Miraflores	2	2	9	9	9						
21	21	Miraflores	2	2	5	5	5						
22	22	Miraflores	2	2	9	9	9						
23	23	Miraflores	2	2	7	7	7						
24	24	Miraflores	2	2	5	5	5						
25	25	Miraflores	2	1	5	5	5	5	5	.	.	.						
26	26	Miraflores	2	2	7	7	7						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unir de ON

ANEXO 7 Base de Datos (Cont.)

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	Código	Distrito	FORM NOT	COBOFI SC	EFICAC IACOBP OR	EFICAFI SCARD MREC	COBCR ESAP	COBCO APORO RDE	COBCOP ORCOST	FISCALP ORESDE T	FISCPOR ESOLM	FISCAPO RORDPA GO	var	var	var	var	var	var
27	27	Miraflores	2	2	7	7	7						
28	28	Miraflores	2	2	5	5	5						
29	29	Miraflores	2	2	7	7	7						
30	30	Miraflores	2	1	5	5	5	5	5	.	.	.						
31	31	Miraflores	1	2	7	7	7						
32	32	Miraflores	2	2	7	7	7						
33	33	Miraflores	2	2	7	7	7						
34	34	Miraflores	2	2	7	7	7						
35	35	Miraflores	2	2	9	9	9						
36	36	Surco	2	2	7	7	7						
37	37	Surco	2	2	9	9	9						
38	38	Surco	2	2	7	7	7						
39	39	Surco	2	2	7	7	7						
40	40	Surco	1	2	5	5	5						
41	41	Surco	2	2	7	7	7						
42	42	Surco	2	2	7	7	7						
43	43	Surco	2	2	9	9	9						
44	44	Surco	2	2	7	7	7						
45	45	Surco	2	2	9	9	9						
46	46	Miraflores	2	2	7	.	7						
47	47	Miraflores	2	2	7	.	7						
48	48	Miraflores	2	2	7						
49	49	Miraflores	2	2	7	7	7						
50	50	Miraflores	2	2	9	7	7						
51	51	Miraflores	2	2	7	7	7						
52	52	Miraflores	2	2	7	.	7						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ANEXO 8 Base de Datos (Cont.)

*Cuestionario de preguntas_Contribuyentes_SUNAT_15_03.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	Có dig oe..	Distrito	FORM NOT	COBOFI SC	EFICAC IACOBP OR	EFICAFI SCARD MREC	COBCR ESAP	COBCO APORO RDE	COBCOP ORCOST	FISCALP ORESDE T	FISCPOR ESOLM	FISCAPO RORDPA GO	var	var	var	var	var	var
53	53	Miraflores	2	2	7	.	7						
54	54	Miraflores	2	2	7	.	7						
55	55	Miraflores	2	2	7	.	7						
56	56	Miraflores	2	2	5	5	5						
57	57	Miraflores	2	2	9						
58	58	Miraflores	2	2	7	7	7						
59	59	Miraflores	2	2	9	9						
60	60	Miraflores	2	1	.	.	.	7	7	.	.	.						
61	61	Miraflores	2	2	9	.	9						
62	62	Miraflores	2	1	.	.	.	7	7	.	.	.						
63	63	Miraflores	2	2	9	.	9						
64	64	Miraflores	2	2	9	.	9						
65	65	Miraflores	2	2	9	.	9						
66	66	Miraflores	2	2	9	9	9						
67	67	Miraflores	1	2	7	7	7						
68	68	Miraflores	2	2	7						
69	69	Miraflores	2	2						
70	70	Miraflores	2	2	7	.	7						
71	71	Miraflores	2	2	7	7						
72	72	Miraflores	2	2	7						
73	73	Miraflores	2	2	.	.	.	9						
74	74	Miraflores	2	1	.	.	.	9	9	.	.	.						
75	75	Miraflores	2	2	7	.	7						
76	76	San isidro	2	2	7	7	7						
77	77	San isidro	2	2	7	7	7						
78	78	San isidro	2	2	9	9	9						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 9 Base de Datos (Cont.)

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	Código	Distrito	FORM NOT	COBOFI SC	EFICAC IACOBP OR	EFICAFI SCARD MREC	COBCR ESAP	COBCO APORO RDE	COBCOP ORCOST	FISCALP ORESDE T	FISCOPOR ESOLM	FISCAPO RORDPA GO	var	var	var	var	var	var
79	79	San isidro	2	2	7	7	7						
80	80	San isidro	2	2	7	7	7						
81	81	San isidro	2	2	7	7	7						
82	82	San isidro	2	2	5	5	5						
83	83	San isidro	2	2	9	9	9						
84	84	San isidro	2	2	5	5	5						
85	85	San isidro	2	2	9	7	7						
86	86	San isidro	1	1	7	7	7	7	7	.	.	.						
87	87	San isidro	2	2	9	9	9						
88	88	San isidro	2	2	7	7	7						
89	89	San isidro	2	2	9	9	9						
90	90	San isidro	2	1	9	9	9	9	9	.	.	.						
91	91	San isidro	2	2	7	7	7						
92	92	San isidro	1	2	7	7	7						
93	93	San isidro	1	2	9	9	9						
94	94	San isidro	1	2	7	7	7						
95	95	San isidro	2	2	7	7	7						
96	96	San isidro	2	2	7	7	7						
97	97	San isidro	2	2	9	9	9						
98	98	San isidro	2	2	7	.	.						
99	99	San isidro	1	2	7	7	7						
100	100	San isidro	2	2	7	.	.						
101	101	San isidro	2	2	7	7	7						
102	102	San isidro	2	2	7	7	7						
103	103	San isidro	1	2	5	5	5						
104	104	San isidro	1	2	9	9	9						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ANEXO 10 Base de Datos (Cont.)

*Cuestionario de preguntas_Contribuyentes_SUNAT_15_03.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	Código	Distrito	FORM NOT	COBOFISC	EFICAC IACOBFOR	EFICAFISCARD MREC	COBCRESAP	COBOAPORO RDE	COBOPORCOST	FISCALP ORESDET	FISCPOR ESOLM	FISCAPO RORDPAGO	var	var	var	var	var	var
105	105	San isidro	1	1	7	7	7	7	7	.	.	.						
106	106	San isidro	2	1	7	7	7	7	7	.	.	.						
107	107	San isidro	2	2	7	7	7						
108	108	San isidro	2	2	5	5	5						
109	109	San isidro	1	2	7	7	7						
110	110	San isidro	2	1	.	.	.	7	7	.	.	.						
111	111	San isidro	1	2	7	.	7						
112	112	San isidro	2	1	.	.	.	7	7	.	.	.						
113	113	San isidro	2	1	.	7	.	7	7	.	.	.						
114	114	San isidro	2	2	7	.	7						
115	115	San isidro	2	1	.	.	.	7	7	.	.	.						
116	116	San isidro	2	2	7	7	7						
117	117	San isidro	2	1	.	.	.	7	7	.	.	.						
118	118	San isidro	2	1	.	5	.	7	7	.	.	.						
119	119	San isidro	2	1	7	7	7	7	7	.	.	.						
120	120	San isidro	2	2	7	9	7						
121	121	San isidro	2	2	7	9	7						
122	122	San isidro	2	2	7	5	7						
123	123	San isidro	2	2	7	7	7						
124	124	San isidro	2	2	7	9	7						
125	125	San isidro	2	2	7	7	7						
126	126	San isidro	2	2	7						
127	127	San isidro	2	2	7						
128	128	San isidro	2	2	9	9	7						
129	129	San isidro	2	2	7	.	7						
130	130	Miraflores	1	2						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ANEXO 11 Base de Datos (Cont.)

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 variables

	Código	Distrito	FORM NOT	COBOFI SC	EFICAC IACOBP OR	EFICAFI SCARD MREC	COBCR ESAP	COBCO APORO RDE	COBCOP ORCOST	FISCALP ORESDE T	FISCPOR ESOLM	FISCAPO RORDPA GO	var	var	var	var	var	var
131	131	Miraflores	2	2	5	5	7						
132	132	Miraflores	2	1	7	5	5	9	5	.	.	.						
133	133	Miraflores	2	1	7	5	5	9	5	.	.	.						
134	134	Miraflores	2	2	7						
135	135	Surco	2	2	9	9	9						
136	136	San isidro	2	2	7	7	.						
137																		
138																		
139																		
140																		
141																		
142																		
143																		
144																		
145																		
146																		
147																		
148																		
149																		
150																		
151																		
152																		
153																		
154																		
155																		
156																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON