

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 030 -2021-GM-MDJLBYR

J. L. Bustamante y Rivero, 17 de mayo 2021

VISTO:

El Programa de Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

CONSIDERANDO:



Que, de acuerdo a lo establecido por el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado modificado por la Ley 27680 Ley de Reforma Constitucional sobre descentralización, reconocen a las Municipalidades Provinciales y Distritales la calidad de Gobiernos Locales, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972;



Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412 se aprueba la Ley del Gobierno Digital con el objeto de establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno;

Que, mediante Decreto Supremo N° 076-2021-PCM prorrogan el Estado de Emergencia Nacional por 31 días calendario desde el 1 de mayo del 2021, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID 19;



Que, en éste contexto la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero a través de un equipo de funcionarios y servidores administrativos han elaborado un proyecto para la atención a los administrados a través de ventanillas virtuales de atención denominado "Programa de Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero", el mismo que se ha elaborado debido a la situación mundial por la pandemia provocada por la COVID 19, la cual nos ha puesto retos a todos los funcionarios y servidores públicos en cuanto a la innovación de nuevas formas de brindar nuestros servicios a la ciudadanía, así como la tramitación diferente pero efectiva de todos los procedimientos administrativos de la Municipalidad;

Que, éste Programa tiene como objetivo establecer las pautas y procedimientos para el uso y atención a los contribuyentes de la plataforma virtual y el servicio denominado "*BUSTA tribut@... en casa*", formalizando la atención a través de este canal, que brinde confianza y seguridad al ciudadano, disminuyendo la atención presencial;

Por estas consideraciones, ésta Gerencia Municipal, en uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
JOSÉ LUIS
**BUSTAMANTE
Y RIVERO**
Creado por Ley N° 26455
AREQUIPA - PERU

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR el "Programa de Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero 2021", el mismo que consta de tres Ítems y tres Anexos.

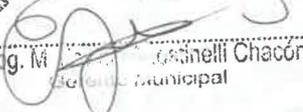
ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGUESE a la Gerencia de Administración Tributaria el cumplimiento y ejecución del "Programa de Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero 2021".

ARTICULO TERCERO.- DISPÒNGASE que la Gerencia de Secretaria General a través de la Subgerencia de Atención al Ciudadano publicite el "Programa de Atención Virtual de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero 2021" en la página web de la Municipalidad en coordinación con la Subgerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación.

REGISTRESE Y CUMPLASE



Municipalidad Distrital
José Luis Bustamante y Rivero

Abog. M.  Casinelli Chacón
Secretaría Municipal

c.c. Administración Tributaria
Subg. Atención al Ciudadano
Subg. Tecnologías de la I. y C.
Archivo



**PROGRAMA DE ATENCION VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO**

2021





PROGRAMA DE ATENCION VIRTUAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

“Regulación del funcionamiento de la atención virtual “BUSTAtribut@...en casa”

Abg. M. Faviola Agostinelli Chacón

Gerencia Municipal

Abg. Florencia Pacheco Ponce

Secretaria General

Eco. Roberto Rodríguez peña

Gerencia de Administración Tributaria

Lic. Elsa Acosta Vargas

Sr. Julio Mamani Mamani

Equipo Técnico de apoyo y asesoría

Lic. Miguel Eric. Zegarra López

Sub Gerencia de Imagen Institucional





PRESENTACION

La Municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero, es uno de los municipios de más recientes de la provincia de Arequipa. Sin embargo, desde su creación ha sido una de las entidades municipales en liderar e innovar cambios en la gestión municipal, con la finalidad de optimizar los recursos con los que cuenta la entidad.

Que, en el periodo 2020, la situación a nivel mundial se vio afectada por la Pandemia provocada por la Covid 19, el cual es una enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-COV, Se ha propagado alrededor del mundo, generando un impacto en cada uno de ellos a nivel de mortalidad, morbilidad, habiendo afectado la vida diaria de los ciudadanos.

Esta situación ha puesto retos a todos los funcionarios y servidores públicos, para evaluar la continuidad de la prestación de servicios, en beneficio de la población. El cual no solo se reducía a los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana y fiscalización, sino que la entidad, tenía a su cargo cubrir todas las necesidades y exigencia de la población ya sea en los procedimientos de tramitación de licencias, pagos, autorización, registros civiles, entre otros, que a los administrados tenían incierto, y les generaba mayor preocupación, en continuar con sus actividades necesarias para el desarrollo de sus actividades cotidianas, es por ello, que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, tenían como reto, innovar nuevas formas de brindar sus servicios de forma diferente pero efectiva.

En el segundo semestre del 2020, suspendida las labores en diversas entidades públicas por la pandemia, la entidad puso en marcha la atención a través de "ventanillas virtuales de atención", situación que podemos encontrar en la gran mayoría de distritos a nivel nacional, sin embargo, la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, a través de la Gerencia de Administración Tributaria, evaluó que no solo era la necesidad de que el contribuyente pague sus tributos de manera virtual, sino que existía una necesidad que no estaba siendo cubierta por este mecanismo de pago.

Por cuanto, pese a que el contribuyente usaba o tenía conocimiento de esta modalidad de atención, recurría siempre al área de atención presencial de la Gerencia de Administración Tributaria, por mayor asesoramiento, consultas, dudas y hasta quejas, actos que no podía realizar mediante el pago virtual.



BUSTA
en casa

Es en ese sentido, con la finalidad de cubrir esta necesidad de nuestro contribuyente, generando confianza en sus trámites virtuales y para evitar que el mismo se acerque a la entidad y exponga su salud, ha creado el programa de atención virtual denominada "BUSTA tribut@... en Casa" a través de este programa, la atención a los contribuyentes se realizará a tiempo real, donde un servidor público, debidamente, identificado y capacitado, brindará una atención personalizada en tiempo real, a nuestros contribuyentes, brindando información relacionada al cumplimiento de obligaciones tributaria con la municipalidad y orientando el uso de la plataforma digital, pasarela de pagos con tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias, entre otro.



GERENCIA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

INDICE

1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1 **Objetivo**
- 1.2 **Ámbito de aplicación**
- 1.3 **Marco Normativo**

2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

- 2.1 **De la Plataforma de Atención**
- 2.2 **De la imagen del servidor público virtual**
- 2.3 **De los Protocolos de atención**
- 2.4 **De las Obligaciones de los servidores virtuales**
- 2.5 **De la Capacitación y Obligaciones de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero**

3. HORARIO DE ATENCION DE LA VENTANILLA VIRTUAL Y TURNOS DE PERSONAL

- 3.1 **Horario de Atención**
- 3.2 **Turnos de personal**

ANEXOS

- ANEXO 1. Protocolos de Atención**
- ANEXO 2. Cuestionario de Preguntas**
- ANEXO 3. Logotipo de la Plataforma**



1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer la pautas y procedimientos para el uso y atención a los contribuyentes de la plataforma virtual y el servicio denominado "BUSTA tribut@... en Casa", formalizando la atención a través de este canal; que brinde confianza y seguridad al ciudadano, disminuyendo la atención presencial.

1.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del presente programa es de observancia obligatoria para todos los Funcionarios y servidores públicos que laboran en las distintas modalidades que establece la ley, como modalidad remota, mixta y/o presencial de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

1.3. Marco Normativo

1.3.1. Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital

1.3.2. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

1.3.3. Decreto Legislativo N° 776, Ley de tributación Municipal,

1.3.4. Decreto Supremo N° 156-2004-EF, TUO de la ley de tributación municipal.

1.3.5. Decreto Supremo N° 133-2013-EF, Código tributario

1.3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, TUO de la ley 27444, Procedimiento Administrativo General.

1.3.7. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado





2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

2.1 De la Plataforma de Atención: Ventanilla virtual

Dentro del proceso de modernización del Estado y los avances del gobierno digital, la plataforma de atención de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, ha sido implementada con la finalidad de asistir, orientar y ayudar en tiempo real (face to face), los procedimientos tributarios que requieran los contribuyentes del distrito, en lo que respecta a:

- Absolver consultas de carácter tributario, sobre obligaciones que tengan los contribuyentes del distrito; con la finalidad de evitar la presencia física del contribuyente en las oficinas de la Municipalidad.
- Orientar el procedimiento para el uso de la plataforma virtual, desde la emisión del estado de deuda, la emisión de HR PU, hasta el pago a través de la pasarela de pagos que se encuentran en la Página web.
- Orientar al contribuyente sobre los canales de pago disponibles con que cuenta la Municipalidad.
- Asistencia técnica en el registro para el acceso a los servicios de pagos web.
- Orientar el procedimiento de pagos en línea de los tributos municipales y la emisión de comprobantes de pago (Recibos Únicos de Caja).

2.2 De la imagen del servidor público virtual

La Gerencia de Administración Tributaria, con la finalidad de generar certeza, confianza y certidumbre entre los contribuyentes del distrito de José Luis Bustamante y Rivero, ha establecido como criterios para la atención por el servidor público virtual, lo siguiente:

- Habilidades interpersonales, y capacidad de escucha
- Control de tiempo para lograr su objetivo
- Tener capacidades de comunicación verbal y no verbal
- Generar confianza y seguridad al contribuyente sobre la información brindada
- Conocimiento actualizado de las políticas de cobranza, así como las normas que la amparan.

2.3 De los Protocolos de atención virtual





En el Protocolo de atención, se contempla los procedimientos que deben conocer los servidores públicos virtuales, buscando unificar criterios, conocimientos y conceptos para lograr una adecuada atención a los contribuyentes del distrito de José Luis Bustamante y Rivero, con la finalidad de lograr los objetivos de la entidad.

2.4 De las Obligaciones de los servidores virtuales

- 1.- Conocer el manejo en forma correcta la plataforma meet.
- 2.- Utilizar y cumplir con utilizar la indumentaria proporcionada por la Municipalidad.
- 3.- El saludo al ciudadano al inicio de la entrevista debe ser con la identificación correcta del servidor para que el ciudadano sepa con quién está tratando.
- 4.- Solicitar identificación al administrado.
- 5.- Cumplir con el horario de atención, señalado en la atención presencial.
- 6.- Orientar al ciudadano en sus dudas con precisión y la fundamentación correspondiente.
- 7.- Manejo apropiado del TUPA en el aspecto de GAT.
- 8.- Solicitar al servidor técnico o profesional, el supuesto de no manejar el tema el informe correspondiente para remitir al ciudadano en el plazo de 2 días hábiles.
- 9.- Revisión diaria de las redes sociales de la Entidad para contar con información de las actividades institucionales.
- 10.- Elaborar un registro de los contribuyentes virtuales, para remitir información sobre los incentivos y beneficios tributarios.





2.5 De las Obligaciones de la Capacitación y obligaciones de la Municipalidad

- 1.- Adaptar e implementar un espacio en la Municipalidad, y/o en los lugares donde el servicio se brindará con personal que esté laborando bajo la modalidad remota.
- 2.- Capacitar a los servidores que van a brindar la atención vía plataforma meet, para que puedan orientar o direccionar al administrado al área correspondiente, para lo cual la Gerencia de Administración Tributaria, procederá a elaborar un cuestionario de preguntas frecuentes, para que sean absueltas por los servidores públicos virtuales.
- 3.- Implementar acciones que permitan garantizar la continuidad del servicio durante el horario de atención virtual.
- 4.- Adoptar medidas de control administrativo, para el trabajo remoto.
- 5.- Proporcionar al personal que atiende vía plataforma Meet la indumentaria adecuada con los logos de la Municipalidad para generar seguridad en el ciudadano.
- 6.- Realizar una estadística en forma mensual sobre la atención virtual.

3. HORARIO DE ATENCION DE LA VENTANILLA VIRTUAL Y TURNOS DE PERSONAL

3.1. Horario de atención

DIAS	HORARIO
DE LUNES A VIERNES	DE 07:00 a 20:00 hrs
SABADOS	DE 08:00 a 14:00 hrs.
DOMINGOS Y FERIADOS	SIN ATENCIÓN

3.2. Turnos de personal

La jornada de trabajo para los servidores de la administración pública, según el D. Leg. 800 es de 07:45 hrs. Es decir, de 38 horas con 45 minutos a la semana. Para efectos de la atención virtual, se formaliza los siguientes turnos de trabajo:

TURNO	HORARIO	HORAS LABORADAS
PRIMER TURNO L-V	DE 07:00 a 13:30 hrs	06:30 HRS DIA/ L-V 32:30 Hrs
SEGUNDO TURNO L-V	DE 13:30 a 20:00 hrs.	06:30 HRS DIA/ L-V 32:30 Hrs
SABADO	DE 08:00 a 14:00 hrs.	06:00 HRS DIA/



BUSTA
en casa

El personal se adecuará en los horarios establecidos, debiendo cumplir con los turnos de trabajo de lunes a sábado. Transitoriamente, los sábados se atenderá con un solo turno; por tanto, el personal atenderá rotativamente en los turnos y los sábados un solo trabajador rotativo.

Finalmente, se asignará un equipo celular permanente y cada trabajador tiene la obligación de realizar los informes correspondientes conforme señala la directiva de trabajo remoto.





ANEXOS

ANEXO 1. Protocolos de Atención

ANEXO 2. Cuestionario de Preguntas

ANEXO 3. Logotipo de la Plataforma



ANEXO 1

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VÍA VIRTUAL MUNICIPALIDAD DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

1 Justificación:

El coronavirus 2019 (COVID-19) es una enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-CoV, Se ha propagado alrededor del mundo, generando un impacto en cada uno de ellos a nivel de mortalidad, morbilidad, habiendo afectado la vida diaria de los ciudadanos, frente a ello, la Municipalidad, tiene como prioridad el brindar un servicio de atención vía plataforma MEET, con la finalidad que el ciudadano no se acerque a los locales de la Entidad, y evitar poner en riesgo su salud y la de su familia.

2 Objetivo

Brindar al ciudadano del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero atención virtual via plataforma MEET, para consultas, orientación y obligaciones tributarias, con eficiencia y eficacia.

3 Procedimiento de Atenciones Virtuales

3.1 INGRESO DE ATENCIONES VIRTUALES

- La atención debe ser inmediata, no permitiendo la espera por más de 5 minutos, salvo que estén ocupados en otra atención
- El lenguaje utilizado, será formal, claro, preciso y de forma amable, se recomienda usar un lenguaje sencillo
- Tratar a los contribuyentes de usted, señor o señora, debiendo utilizar su nombre y apellido
- Tener empatía y paciencia al responder las dudas y/o preguntas de los contribuyentes
- Atender de manera efectiva a los contribuyentes, teniendo control del tiempo de atención el cual no podrá superar los 10 minutos.





- Informar y conocer al Contribuyente los servicios que se brinda a través de la plataforma virtual.
- Solicitar al contribuyente, su nombre, DNI, Numero de celular y correo electrónico
- Despedirse de manera cordial, de acuerdo al texto.

El servidor público virtual, deberá evitar:

- Tutear al contribuyente
- Usar muletillas,
- Consumir alimentos al momento que se brinda atención a los contribuyentes
- Mostrar inseguridades al momento de absolver consultas.

En el caso que la consulta o problema manifestado por el contribuyente, sea necesario tener mayor información, de parte del servidor a través de revisión de expediente físico, o asesoramiento legal, deberá:

- Explicar de forma clara y precisa al contribuyente que deberá evaluar su caso con la revisión del expediente físico, y/o al asesor legal de la gerencia de Administración Tributaria.
- Indicar claramente el plazo que necesitará para absolver su problema
- Llamar al contribuyente cuando tenga la solución a su problema, en el plazo no mayor a 7 días hábiles.

3.2 Texto de Interlocución

- Servidor: "Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, buenos días, la saluda la señora María Pérez ... de la Gerencia de Administración Tributaria, ¿con quién tengo el gusto"
- contribuyente: "....."
- Servidor: "Por favor Señor (a), podría identificarse y proporcionarnos su DNI, correo virtual, y numero de celular, para iniciar la atención".
- Contribuyente: " se identifica"
- Servidor: Señor(a) Juan Pérez, se le comunica que mediante esta plataforma, podrá realizar las siguientes acciones: consultas, absolver dudas o interrogantes con relación a su obligaciones, orientación sobre el pago de tributos con los beneficios tributarios e incentivos vigentes"
- Contribuyente:
- Servidor: "Señor (a), habiéndose identificado y comprobado sus datos como contribuyente, dígame en que podemos servirlo..."





- Servidor : Señor(a), la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante le agradece por ser un contribuyente responsable, estamos a su servicio por esta plataforma desde ... hasta, buenos días (tarde, noches)

4 RESPONSABILIDADES

4.1 De la Municipalidad

- 1.- Adaptar e implementar un espacio en la Municipalidad así como en los lugares donde el servicio se brindara con personal que esté laborando bajo la modalidad remota.
- 2.- Capacitar a los servidores que van a brindar la atención vía plataforma meet, para que puedan orientar o direccionar al administrado al área correspondiente.
- 3.- Implementar acciones que permitan garantizar la continuidad del servicio durante la hora de atención al público vía presencia.
- 4.- Adoptar medidas de control administrativo, para el trabajo remoto.
- 5.- Proporcionar al personal que atienda vía plataforma Meet la indumentaria adecuada con los logos de la Municipalidad para generar seguridad en el ciudadano.
- 6.- Realizar una estadística en forma mensual sobre la atención virtual.

4.2 De los Servidores Públicos Virtuales

- 1.- Manejar en forma correcta la plataforma meet.
- 2.- Cumplir con utilizar la indumentaria proporcionada por la Municipalidad.
- 3.- El saludo al ciudadano al inicio de la entrevista debe ser con la identificación correcta del servidor para que el ciudadano sepa con quién está tratando, conforme el protocolo.
- 4.- Cumplir con el horario de atención, señalado en la atención presencial.
- 5.- Orientar al ciudadano en sus dudas con precisión y la fundamentación correspondiente.
- 6.- Manejo apropiado del TUPA en el aspecto de GAT.
- 7.- Solicitar al servidor técnico o profesional, el supuesto de no manejar el tema el informe correspondiente para remitir al ciudadano en el plazo de 48 horas.
- 8.- Revisión diaria de las redes sociales de la Entidad para contar con información.
- 9.- Solicitar identificación al administrado.



ANEXO 2:

TRIBUTOS MUNICIPALES - PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué tributos administra la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero?

La Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, administra los impuestos, tasas y contribuciones, establecidos en el TUO de la Ley de Tributación Municipal (TUO de la LTM), D. Supremo N° 156-2004/EF; entre los cuales tenemos, el Impuesto Predial (autoavalúo), el Impuesto de Alcabala, las tasas de arbitrios municipales, Licencia de funcionamiento, Licencia de Edificaciones, y otros.

2. ¿Qué es el Impuesto Predial?

Según el artículo 8° del TUO de la LTM, el Impuesto Predial es aquel que grava el valor de los predios urbanos y rústicos; y es de periodicidad anual.

3. ¿Quién administra y fiscaliza el Impuesto Predial?

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

4. ¿Quién tiene la obligación de pagar el pago del impuesto Predial?

Según el Artículo 9° del TUO de la LTM, son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios. Asimismo, cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores.

5. ¿Cómo se paga el Impuesto Predial

El impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas:

- Al **contado**, hasta el último día hábil del mes de febrero.
- En **forma fraccionada**, en cuatro (4) cuotas; la **primera** cuota hasta el último día hábil de febrero; la **segunda** hasta el último día hábil del mes de mayo, la **tercera** hasta el último día hábil del mes de Agosto y la **cuarta** hasta el último día hábil del mes de noviembre. Asimismo, según el artículo 15° del TUO de la LTM, si cancela en forma fraccionada (es decir en forma

trimestral), la segunda, tercera y cuarta cuota, se reajustan de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM), publicado por el INEI.

6. ¿Cuándo debo presentar la declaración jurada del Impuesto Predial?

- Anualmente, al último día hábil del mes de febrero, salvo que la Administración establezca una prórroga. Esta obligación puede ser sustituida por la **emisión mecanizada** (carpeta de contribuyente o cuponera de pagos) que se notifica en el domicilio fiscal de cada contribuyente; y de no encontrarse conforme con la determinación realizada, deberá acudir a la municipalidad a presentar la respectiva declaración jurada sustitutoria del Impuesto Predial, dentro del plazo antes indicado.
- También, cuando se transfiere el dominio de un predio, teniendo plazo hasta el último día hábil del mes siguiente de haberlo transferido.
- Cuando un predio sufra modificaciones en sus características (por ejemplo, la construcción de un nivel adicional) que sobrepasen el valor de cinco (05) UIT. En estos casos la declaración jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.

7. ¿Qué sucede si omito presentar la declaración jurada del Impuesto Predial?

De no presentarse la declaración jurada en el plazo previsto incurrirá en infracción generándose la respectiva multa tributaria.

8. ¿Qué sucede si olvidé pagar el Impuesto Predial dentro del plazo del primer vencimiento?

Perderá el beneficio de pago fraccionado y tendrá que cancelar el impuesto más el interés moratorio calculado a partir del día siguiente de la fecha del primer vencimiento hasta la fecha de pago.

9. ¿Puedo pagar solamente el impuesto de uno de mis predios?

No. El cálculo del Impuesto Predial se efectúa sobre el valor de la TOTALIDAD de los predios del contribuyente ubicados en el distrito

10. ¿Con qué documentos sustento la declaración jurada de nuevo contribuyente?

Tipo de Transferencia: (1) Compra-Venta, con Contrato Privado o Minuta Fecha cierta del Contrato; (2) Anticipo de Legítima con Escritura Pública; (3) Donación con Escritura Pública; (4) Sucesión intestada o Declaratoria de Herederos, con escritura pública, o resolución Judicial; (5) Cambio de Régimen Patrimonial de la Sociedad Conyugal con Ficha de inscripción en Registro Personal en la que conste la inscripción del Régimen de Separación de Patrimonios; (6) Adquisición en remate público con Resolución de adjudicación emitido por el Juez o Ejecutor Coactivo.

11. El año pasado adquirí un predio y este año me ha llegado la carpeta del contribuyente a nombre del anterior propietario, ¿Qué debo hacer?



Deberá devolver dicha carpeta directamente a ventanilla de la Municipalidad y verificar la información registrada como nuevo contribuyente, a fin que se emita nueva carpeta a nombre del actual propietario.

Esto suele ocurrir cuando el anterior propietario no ha cumplido oportunamente con presentar su declaración jurada de transferencia y/o porque no ha modificado su domicilio fiscal.

12. En caso no presente mi Declaración Jurada ¿Puedo seguir pagando a nombre del anterior propietario?

No, los tributos deben ser pagados a nombre del titular del predio puesto que las obligaciones tributarias corresponden a los contribuyentes y no a los predios. Efectuar pagos a nombre de un tercero implica que su dinero sea abonado en la cuenta del anterior propietario y no en su cuenta. Enmendar esta situación demandará tiempo y el cumplimiento de estrictos requisitos que sustenten la transferencia de pagos; por tanto, declarar oportunamente y pagar correctamente, le ahorrarán estos contratiempos.

13. ¿Puedo pagar solamente el impuesto de uno de mis predios?

No. El cálculo del Impuesto Predial se efectúa sobre el valor de la TOTALIDAD de los predios del contribuyente ubicados en el distrito

DEDUCCIÓN DE 50 UIT PARA PENSIONISTAS Y ADULTOS MAYORES

14. ¿Cuáles son los supuestos para la deducción de 50 UIT de la Base Imponible del impuesto predial?

- a) Ser pensionista o adulto mayor (60 años o más)
- b) Ser propietario de un solo predio en todo el país (cuando se trata de departamentos también se incluye cochera, lavandería, depósito)
- c) Que el predio esté destinado a vivienda, se incluye el uso parcial del predio con fines productivos, comerciales y/o profesionales
- c) Ingreso bruto mensual no superior a 01 UIT (para el 2021 S/ 4,400)

15. ¿Cuál es el procedimiento para obtener este beneficio?

El procedimiento se encuentra establecido en el TUPA de la municipalidad J. L. Bustamante y Rivero, en la Gerencia de Administración Tributaria.

- 1) Llenar correctamente el **formulario D. J. de Pensionista y/o Adulto mayor** y firmar
- 2) Adjuntar copia de boleta de pago reciente y/o Resolución de Pensionista
- 3) Presentar en ventanillas 1, 2 ó 3 de la Municipalidad

16. Voy a cumplir 60 años el 15 de diciembre del 2021, ¿Puedo acogerme a los beneficios del artículo 19° para el presente año?

Según el artículo 2 de la Ley 30490, entiéndase por persona adulta mayor aquella que tiene **60 o más años de edad**; por tanto, pueden acogerse a los beneficios del artículo 19 del TUO de la LTM, las personas que al 1° de enero del año al que corresponda el tributo, tengan cumplidos 60



años o más. En el presente caso, esta persona se encontrará habilitado para acogerse de los beneficios para el impuesto predial del 2022.

17. En cuanto a tributos municipales ¿La Ley del Adulto mayor Ley N° 30490, también habilitar beneficios de exoneración o deducción de arbitrios municipales para los adultos mayores?

No, la mencionada Ley, sólo habilita la deducción de 50 UIT de la Base imponible del Impuesto Predial. Los arbitrios municipales son creados, aprobados y reglamentados para los Concejos Municipales; y la prestación de servicios son financiados por la tasa de arbitrios que se recauda de los beneficiarios del servicio. Por tanto, todos los usuarios contribuyen para el mantenimiento del servicio.

IMPUESTO DE ALCABALA

18. ¿Qué es el Impuesto de Alcabala?

El Impuesto de Alcabala es aquel que grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio.

19. ¿Las ventas que realizan las empresas constructoras se encuentran inafectas?

Sí, la primera venta de inmuebles que realizan las empresas constructoras no se encuentra afectada al impuesto, salvo en la parte correspondiente al valor del terreno.

20. ¿Quién es el sujeto pasivo del impuesto?

Es sujeto pasivo en calidad de contribuyente, el comprador o adquirente del inmueble.

21. ¿Cuál es la base imponible y cuál es la tasa del impuesto?

La base imponible del impuesto es el valor de transferencia, el cual no podrá ser menor al valor de autovalúo del predio correspondiente al ejercicio en que se produce la transferencia.

La tasa del impuesto es de 3%, siendo de cargo exclusivo del comprador, sin admitir pacto en contrario. No está afecto al Impuesto de Alcabala, el tramo comprendido por las primeras 10 UIT del valor del inmueble.

22. ¿Qué transferencias se encuentran inafectas del impuesto de Alcabala?

Están inafectas del impuesto las siguientes transferencias: a) Los anticipos de legítima. b) Las que se produzcan por causa de muerte. c) La resolución del contrato de transferencia que se produzca antes de la cancelación del precio. d) Las de derechos sobre inmuebles que no conlleven la transmisión de propiedad. e) Las producidas por la división y partición de la masa hereditaria, de gananciales o de condóminos originarios. h) Las de alcúotas entre herederos o de condóminos originarios.

23. ¿Qué obligaciones tiene el Notario público para inscripción o formalización de actos jurídicos?

Según el artículo 7° del TUO de la LTM, Los notarios públicos deberán requerir que se acredite el pago de los impuestos Predial y Alcabala, en caso de que se transfieran los bienes gravados con dichos impuestos, para la inscripción o formalización de actos jurídicos.

ARBITRIOS MUNICIPALES

24. ¿Qué son los arbitrios municipales?

Son las tasas que pagan los usuarios, por el mantenimiento de servicios públicos que brinda la municipalidad, como (1) Barrido de calles y vías públicas (2) Recolección, transportes y disposición final de Residuos sólidos; (3) Mantenimiento de parques y áreas verdes; y (4) Servicio de Seguridad Ciudadana o Serenazgo.

25. ¿Con que ordenanza se aprobó la tasa de arbitrios de los servicios públicos que brinda la municipalidad?

La tasas de arbitrios vigente, se aprobó mediante Ordenanza Municipal N° 024-2019/MDJLBYR, publicada en el diarios de avisos judiciales de la ciudad (La República) el 31 de diciembre del 2019 y prorrogada para el año 2021; la misma que se encuentra publicada en la página web de la municipalidad www.munibustamante.gob.pe

26. ¿Cuál es el costo de los servicios que brinda la Municipalidad?

Según el estudio de costos realizado el último trimestre del año 2019, el costo anual de los servicios fue de S/ 11,625,305.32, el cual se detalla en lo siguiente:

SERVICIO	COSTO MENSUAL S/	COSTO ANUAL 2019	%
SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES Y VIAS PÚBLICAS	174,896.02	2,098,752.24	18.05
SERVICIO DE RECOLECCION, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS	311,635.94	3,739,631.26	32.17
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PARQUES Y AREAS VERDES	334,385.75	4,012,629.01	34.52
SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA (SERENAZGO)	147,857.73	1,774,292.81	15.26
TOTAL	968,775.44	11,625,305.32	100.00

27. ¿Quién y cómo se financia el mantenimiento de los servicios públicos que brinda la Municipalidad?

Los servicios públicos que brinda la municipalidad, se financian con el pago de las tasas de arbitrios que pagan los usuarios, es por ello que el costo de los servicios se distribuye entre los usuarios utilizando de manera vinculada y dependiendo del servicio público involucrado, entre otros criterios que resulten válidos para la distribución: **el uso, tamaño y ubicación del predio del contribuyente.**

28. ¿Cuál es la fecha de vencimiento para el pago de los arbitrios?



Los arbitrios son de periodicidad mensual, se configura el primer día calendario de cada mes, y el vencimiento del pago será hasta el último día hábil del mismo mes de la prestación del servicio.

29. ¿Quién es el contribuyente y deudor tributario de los arbitrios municipales?

Según la Ordenanza Municipal N° 024-2019/MDJLBYR el contribuyente y deudor tributario será **el propietario del predio**; excepcionalmente cuando no sea posible determinar el propietario del predio, el poseedor asumirá la condición de contribuyente.

PAGOS Y CONSULTAS VIA WEB

30. ¿Cómo puedo conocer la liquidación de mis tributos o mi deuda pendiente?

Personal de la Gerencia Tributaria, le proporcionará la información requerida, a través de:

- Llamando a los teléfonos que aparecen en la web.
- Escribiendo mensajes a través de WhatsApp que aparecen en la web
- Ingresando a la plataforma digital, de la web institucional, **consulta de deuda tributaria**; donde podrá acceder a su estado de cuenta y la impresión del HR y PU, siguiendo las instrucciones.

31. ¿Cuáles son los canales de pago que tiene la municipalidad para cumplir con las obligaciones tributaria?

- Tenemos el Canal Presencial**, a través de cajas ubicadas en el palacio Municipal ubicado en la Av. Dolores s/n en el horario de 08:00 a 15:30 hrs de lunes a viernes y sábados de 08:00 a 13:00 hrs; asimismo, tenemos también la oficina descentralizada de S. Bolívar, ubicada en la Avenida Caracas, de lunes a viernes de 08:00 a 13:30 hrs. En ambos lugares podrá realizar el pago utilizando tarjetas de crédito y débito Visa, Mastercard y otras.
- Tenemos el Canal de pagos web**; a través de la Plataforma digital de la web institucional www.munibustamante.gob.pe pagos en línea, con pasarela de pagos de NIUBIZ con tarjetas de crédito y débito Visa, Mastercard, y otras.
- También tenemos el Canal de Transferencias bancarias o depósitos en cuenta de la municipalidad**; para lo cual previamente debe conocer el estado de cuenta sobre la cuantía de sus deudas.





PARA EL PAGO DEL IMPUESTO PRELIAL y ALCABALA

CTA: 317-3176484981
CCI: 003-317-013176484981-59

PARA PAGAR TASAS DE ARBITRIOS, SERENAZGO, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y OTROS

CTA: 317-3176489444
CCI: 003-317-013176489444-53

Una vez del receptor la transferencia ENVIAR UNA FOTO DEL VOUCHER AL WHATSAPP 949576449 - 948161208 para que la Administración Tributaria envíe el Recibo de pago y realice el control de deuda

- d. Pagos a través de Agentes y agencias de Interbank a nivel nacional, SERVICIOS, MUNIJOSEL indicando el código Banco que aparece en el estado de cuenta.
- e. Para clientes del Banco Interbank, Pagos a través de APP banca por internet, SERVICIOS, MUNIJOSEL, código de banco para el pago de tributos.





ANEXO 3:

LOGOTIPO DE LA PLATAFORMA

