|  |
| --- |
| Instituto superior tecnologico el buen pastor |
| Proyecto de Tesis |
| [Escriba el subtítulo del documento] |
|  |
| **Juan Quedena Chuquital** |
| **10/08/2011** |

|  |
| --- |
| [Escriba aquí una descripción breve del documento. Normalmente, una descripción breve es un resumen corto del contenido del documento. Escriba aquí una descripción breve del documento. Normalmente, una descripción breve es un resumen corto del contenido del documento.] |

# Dedicatoria

A ti mi Divino Dios pues me dirigiste por el mejor camino de mi vida, y me distes la salud y sabiduría para alcanzar todas mis metas.

A ti esposa querida Iris por todo tu amor, compresión y estar siempre mi lado cuando más lo necesite.

A mis padres quienes siempre creyeron en mí y me dieron todo el apoyo que necesitaba.

A mi grupo de compañeros de clases quienes me brindaron el apoyo y la ayuda que necesitaba.

Gracias a todos y a ti Dios Gracias por hacer que ellos formen parte de mi vida.

Los quiero inmensamente,

Juan

# Índice de Contenido

[Dedicatoria I](#_Toc300893944)

[Índice de Contenido II](#_Toc300893945)

[Introducción 3](#_Toc300893946)

[Capítulo I: Empresa o Institución 4](#_Toc300893947)

[1.1. Presentación de la Empresa 4](#_Toc300893948)

[1.2. Breve historia de la Empresa 4](#_Toc300893949)

[1.3. Misión y Visión 4](#_Toc300893950)

[1.4. Estructura organizacional 4](#_Toc300893951)

[1.5. Fundamentación del problema 4](#_Toc300893952)

[Capítulo II: Descripción del Proyecto 4](#_Toc300893953)

[2.1. Planteamiento del Problema 4](#_Toc300893955)

[2.2. Objetivos del proyecto: General y especifico 4](#_Toc300893956)

[2.3. Justificación del Proyecto 4](#_Toc300893957)

[2.4. Alcances del Proyecto 4](#_Toc300893958)

[2.5. Marco teórico del proyecto 4](#_Toc300893959)

[Capítulo III: Desarrollo del Proyecto 4](#_Toc300893960)

[3.1. Participación y aportes del egresado 4](#_Toc300893962)

[3.2. Metodología de desarrollo del Proyecto 4](#_Toc300893963)

[3.3. Inversiones 4](#_Toc300893964)

[3.4. Evaluación 4](#_Toc300893965)

[3.4.1. Análisis costo/Beneficio 4](#_Toc300893966)

[3.5. Resultados 4](#_Toc300893967)

[3.5.1. Validación de resultados 4](#_Toc300893968)

[3.5.2. Utilidad de proyecto 4](#_Toc300893969)

[Conclusiones 4](#_Toc300893970)

[Recomendaciones 4](#_Toc300893971)

[Glosario 5](#_Toc300893972)

[Anexos 7](#_Toc300893973)

[Fuentes de Información 8](#_Toc300893974)

# Introducción

Este proyecto se ha desarrollado para la Municipalidad distrital de Comas, debido a la complejidad de los diferentes procesos y servicios que se realizan y se brindan en esta entidad del gobierno local y por él alcance de este estudio se ha tomado parte de alguno de ellos.

La Municipalidad distrital de Comas, se constituye por Gerencias y Sub Gerencias (llamadas también “unidades orgánicas”) para poder brindar los diferentes servicios que presta, dentro de ellas está la Gerencia de Administración Tributaria como uno de los órganos más importantes porque ellos son los encargados de gestionar la cobranza de impuestos(predial, a los juegos, alcabala, entre otros) y los arbitrios(parques y jardines, barrido de calles, recolección de residuos sólidos), estos tributos representan aproximadamente el 70% de los ingresos de la Municipalidad distrital de Comas. De estos ingresos la Municipalidad distrital de Comas los distribuye en diferentes obras y servicios en bien de los contribuyentes.

Del estudio realizado se ha llegado a la conclusión de que unos de los principales problemas de la Municipalidad distrital de Comas es el alto índice de morosidad en el pagos de los impuestos y arbitrios, según algunos estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reflejan que la mayoría de contribuyentes tienen una cultura de no pago esto debido por un lado a que la gran mayoría de la población es migrante de diferentes provincias del interior del Perú y no tiene esa costumbre, por otra parte está el descontento de los pobladores con sus autoridades municipales porque no ven reflejado en obras y servicios mejoras para la comunidad.

Nuestra propuesta mediante este proyecto es el desarrollo de un e-Gobernment (Gobierno electrónico) para la Municipalidad distrital de Comas, la cual consistirá básicamente en la gestión de servicios a los ciudadanos, el pago de tributos y otros pagos que esté relacionado con la Gerencia de Administración Tributaria vía Internet.

Vivimos en una sociedad cada vez más interconectada, en donde Internet ha expandido mejoras impactantes en eficiencia y en servicios al cliente. La gente emplea el teléfono y el internet para obtener servicio las 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Hemos visto que en el Perú, algunas y contadas municipalidades, permiten realizar pagos en línea, tales como la Municipalidad de Miraflores, de San Isidro, de Lima (SAT), pero la diferencia de nuestra propuesta es los diferentes servicios que son netamente beneficiosos para los ciudadanos del distrito de Comas, tratando de darles todas las facilidades para realizar sus trámites en la municipalidad a tal punto no haya la necesidad la presencia física del ciudadano.

El e-government ahorrará a los contribuyentes una cantidad significativa de dinero, mientras que a la vez le agrega valor a la experiencia de los ciudadanos con el gobierno y satisface mejor sus necesidades.

Los objetivos principales de toda iniciativa de e-government son:

• Facilitar a los ciudadanos la obtención de servicios y su interacción con el gobierno local.

• Mejorar la eficiencia y la eficacia gubernamentales.

• Mejorar el nivel de respuesta del gobierno a los ciudadanos.

De esta forma el gobierno local puede mejorar el servicio a los ciudadanos o clientes del sistema en poco tiempo, enfocándose en iniciativas con alto nivel de retorno en la inversión.

Estas iniciativas generan ahorros inmensos a la Municipalidad de Comas al reducir ineficiencias operativas, gastos redundantes y papelería innecesaria. Las iniciativas ofrecerán un servicio a los ciudadanos en término de minutos u horas, comparado a los estándares actuales de días o semanas.

Desarrollaremos un prototipo el cual nos permitirá plasmar nuestra propuesta y poder evaluar previamente el impacto del sistema en los usuarios y en la organización.

# Capítulo I: Empresa o Institución

* 1. Presentación de la Empresa
  2. Breve historia de la Empresa
  3. Misión y Visión
  4. Estructura organizacional
  5. Fundamentación del problema

# Capítulo II: Descripción del Proyecto

1. 1. Planteamiento del Problema
   2. Objetivos del proyecto: General y especifico
   3. Justificación del Proyecto
   4. Alcances del Proyecto
   5. Marco teórico del proyecto

# Capítulo III: Desarrollo del Proyecto

1. 1. Participación y aportes del egresado
   2. Metodología de desarrollo del Proyecto
   3. Inversiones
   4. Evaluación
      1. Análisis costo/Beneficio
   5. Resultados
      1. Validación de resultados
      2. Utilidad de proyecto

# Conclusiones

# Recomendaciones

# Glosario

Impuesto

Son cargas obligatorias que las personas y empresas tienen que pagar para financiar el estado. En pocas palabras: sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no dispondría de fondos para financiar la construcción de infraestructuras (carreteras, puertos, aeropuertos, eléctricas), prestar los servicios públicos de sanidad, educación, defensa, sistemas de protección social (desempleo, prestaciones por invalidez o accidentes laborales), etc.

Declaración Jurada de Autoavalúo (D.J.)

Es la información que el contribuyente se encuentra obligado a brindar a la Administración respecto a las características de su propiedad predial. En base a dicha información proporcionada se procede al cálculo del impuesto predial anual correspondiente.

Unidad Impositiva Tributaria (UIT)

Monto de referencia que es utilizado en las normas tributarias a fin de mantener en valores constantes las bases imponibles, deducciones, límites de afectación y demás aspectos de los tributos que, considere conveniente el legislador.

Este valor cambia anualmente, siendo para el año 2011 S/. 3,650.00

Impuesto Predial

Es el Impuesto cuya recaudación, administración y fiscalización corresponde a la Municipalidad Distrital donde se ubica el predio. Este tributo grava el valor de los predios urbanos y rústicos en base a su autovalúo.

Autovalúo

Valor de un inmueble determinado por el propietario o la municipalidad correspondiente, según los criterios de valuación establecidos por esta última y la ley.

Arbitrio

Es el pago realizado por la prestación o mantenimiento de un servicio público. Los arbitrios considerados en Comas son: Limpieza Pública y Parque y Jardines Públicos.

Hoja Resumen (HR)

Contiene los datos personales (nombre, DNI, domicilio fiscal, etc.) y el Impuesto a pagar.

Predio Urbano (PU)

Describe las características del predio que determina su valor. Se emite una por cada predio.

Subvaluado

Denominación que se le atribuye a una persona que declara menos que lo que tiene respecto a predios, es decir menos predios, menos construcción, etc.

Omiso

Denominación que se atribuye a una persona que posee un predio en un distrito y no ha presentado una Declaración Jurada de Autoavalúo.

Orden de pago

Documento de representa un Valor con la cual se puede a proceder una cobranza de carácter coactivo. Normalmente es generada a los contribuyentes que no pagan sus Arbitrios de Limpieza, Impuesto a los juegos, Multas Administrativas…etc.

Resolución de Determinación

Documento de representa un Valor con la cual se puede a proceder una cobranza de carácter coactivo. Normalmente es generada a los contribuyentes que no pagan sus Impuestos Prediales en el plazo determinado.

Auxiliar Coactivo

Es el servidor público encargado de llevar todo el proceso y seguimiento de las cobranzas coactivas.

Predios

Denominado a un terreno, comercio, vivienda, departamento…. Etc. La cual debe estar registrado en la Municipalidad mediante una declaración Jurada de Autoavalúo presentada por los propietarios o poseedores.

Acotación de Deuda

Documento previa a la Resolución de Determinación y emitida a los subvaluadotes u omisos.

Técnico Fiscalizador

Servidor público, especialista en determinar las características de los predios, su labor mayormente es la de identificar a Subvaluadores u Omisos.

Operador PAD

Servidor público, que se dedica al procesamiento automático de datos mediante la computadora y de los diferentes sistemas que posee la municipalidad de Comas.

Impuesto de Alcabala

Impuesto que se paga al realizar una transacción de un predio de una persona a otra. Este pago actualmente se realiza en la Municipalidad de Lima, pero a partir de un cierto monto.

# Anexos

# Fuentes de Información

Servicio de Administración Tributaria de Lima [en línea]

<http://www.sat.gob.pe> [Consulta: 10 de agosto de 2011]

Municipalidad distrital de Comas [en línea]

<http://www.municomas.gob.pe> [Consulta: 10 de agosto de 2011]

Municipalidad de Miraflores [en línea]

<http://www.miraflores.gob.pe> [Consulta: 10 de agosto de 2011]

Municipalidad de San Isidro [en línea]

<http://www.msi.gob.pe/portal > [Consulta: 10 de agosto de 2011]

Alfredo Graf& Asociados Consultores Inmobiliarios [en línea]

<http:// http://www.alfredograf.com > [Consulta: 12 de agosto de 2011]

www.veracruz-puerto.gob.mx

http://www.ibermatica.com/ibermatica/publicaciones/e-Government.pdf