



Administración
General

0006145

Oficio N°

02 JUL 2013

Quito,

Economista
Rubén Flores Agreda
ADMINISTRADOR GENERAL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Presente.

De nuestra consideración:

Por medio del presente nos permitimos poner en su conocimiento el informe correspondiente a la comisión para realizar la pasantía en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima, Perú entre el 12 y el 14 de junio de 2013.

1. OBJETIVOS

- Conocer los diferentes procesos y el modelo de gestión aplicados por el Servicio de Administración Tributaria de Lima.
- Compartir experiencias, definir propuestas de mejoras y buenas prácticas sobre los procesos que se aplican en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en materia tributaria, catastral y de servicio a la ciudadanía.

2. DESARROLLO DE LA COMISION

La comisión se la llevó a cabo a partir del día miércoles 12 de junio de 2013 en horas de la mañana, con el traslado desde Quito hasta Lima.

En horas de la tarde se dio inicio a la pasantía, la misma que se desarrolló en las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria de Lima, cumpliéndose las siguientes actividades:

- Pasantía y visita a los ambientes de la unidad orgánica de la Gerencia de Servicios al Administrado, División de Atención y Orientación, en donde se realizó el reconocimiento de los procesos involucrados en la atención al cliente y gestión de cobranza, plataforma de atención, ventanilla única de atención, call center y otros instrumentos de consulta como el cabiSAT, consulta por el chat, atención virtual remota asistida, SIAT, SGD.
- Pasantía y visita a los ambientes de la unidad orgánica de la Gerencia de Servicios al Administrado, División de Reclamos, en donde se realizó el reconocimiento de los procesos de recepción y asignación de expedientes, asignación de trabajos, elaboración de resoluciones y notificación de resoluciones y las herramientas tecnológicas utilizadas para el efecto.
- Se finalizó con un trabajo conjunto con la Escuela SAT para sistematizar propuestas de mejora de interés para su incorporación en el MDMQ.

INFORME

PASES : EDWIN PALMA

02-07-13



Administración
General

El día jueves 13 de junio del 2013, se cumplieron las siguientes actividades:

- Pasantía y visita a los ambientes de la unidad orgánica de la Gerencia de Gestión de Cobranza, División de Control de la Deuda, en donde se realizó el reconocimiento de los procesos llevados a cabo para la verificación de la duda tributaria, verificación y seguimiento de los datos y notificaciones, además de las plataformas utilizadas para el efecto.
- Pasantía y visita a los ambientes de la unidad orgánica de la Gerencia de Gestión de Cobranza, División de Cobranzas Tributarias, en donde se realizó un diálogo sobre el establecimiento de estrategias de cobranza, y el reconocimiento de los procesos llevados a cabo para la actualización de directorios de contribuyentes, procesos de gestión para lograr una efectiva cobranza, actos administrativos para acciones de cobranza y herramientas tecnológicas utilizadas para efectivizar estos procesos.
- Pasantía y visita a los ambientes de la unidad orgánica de la Gerencia de Gestión de Cobranza, Ejecutoria Coactiva Tributaria, en donde se realizó el reconocimiento de los procesos de seguimiento de la deuda, emisión y ejecución de medidas cautelares, emisión de documentos masivos para contribuyentes y las herramientas tecnológicas utilizadas.
- Se finalizó con un trabajo conjunto con la Escuela SAT para sistematizar propuestas de mejora de interés para su incorporación en el MDMQ.

El día viernes 14 de junio del 2013, se cumplieron las siguientes actividades:

- Pasantía y visita a los ambientes de la unidad orgánica de la Gerencia de Fiscalización, Divisiones de Determinación de Deuda y de Inspecciones, en donde se realizó un diálogo sobre los procesos de mantenimiento y actualización del catastro tributario, las estrategias para identificar contribuyentes y los procesos de actualización catastral basados en cruces de bases de datos para detectar omisiones, procedimientos de inspecciones, notificaciones y levantamiento de fichas e informes de datos recolectados, y se realizó un reconocimiento de la plataforma SIG utilizada para gestionar el catastro.
- Pasantía y visita a los ambientes de la unidad orgánica de la Gerencia de Informática, Divisiones de Soporte y Producción y de Desarrollo de Sistemas, en donde se realizó un conversatorio con las unidades de tecnología y de control de calidad de sistemas, así como una visita al Data Center del SAT.
- Pasantía y visita a los ambientes de la "Agencia y Depósito de Colonial", en donde se realizó el reconocimiento de procesos de cobranza a través de operativos de captura y embargo de vehículos pertenecientes a administrados que mantienen deuda.
- Trabajo conjunto con la Escuela SAT para sistematizar propuestas de mejora de interés para su incorporación en el MDMQ.
- Reunión final con el Jefe del SAT.

En horas de la noche se realizó el retorno a Quito.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se cumplió con el plan de trabajo establecido para la presente comisión y los objetivos planteados para la misma.
- Los reconocimientos realizados en las diferentes áreas, así como los conversatorios y diálogos llevados a cabo, establecen las oportunidades de mejora en los procesos de determinación de deuda, catastro, cobranza y servicios ciudadanos, llevados a cabo hoy por hoy en el MDMQ.



Administración
General

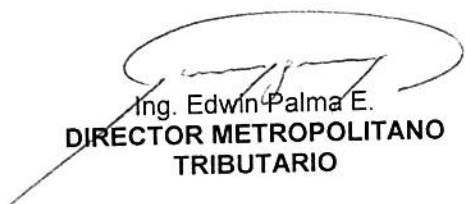
- Así mismo, a través del intercambio de experiencias realizado, se pudo verificar las fortalezas con las que cuenta el MDMQ, que permitirían la incorporación de buenas prácticas en los servicios ciudadanos que efectivicen los procesos sobretodo de cobranzas y recuperación de cartera.
- Se dejó abierta la posibilidad de suscribir futuros acuerdos o convenios de cooperación interinstitucional a favor de la gestión tributaria del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

4. ANEXOS

Se adjuntan los pases a bordo correspondientes de los cuatro funcionarios que realizamos la comisión.

Particulares que comunicamos para los fines consiguientes.

Atentamente,



Ing. Edwin Palma E.
**DIRECTOR METROPOLITANO
TRIBUTARIO**



Ing. Daniel Hidalgo V.
**DIRECTOR METROPOLITANO DE
CATASTRO**



Ing. Jefferson Capelo B.
**DIRECTOR METROPOLITANO DE
INFÓRMÁTICA**



Ing. Dennis Peralta O.
**DIRECTOR METROPOLITANO DE
SERVICIOS CIUDADANOS**

Adj: lo indicado

CC: DIRECCIÓN METROPOLITANA FINANCIERA.