



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL,
SISTEMAS Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS EN LA DIVISIÓN DE
AUDITORÍA DE LA INTENDENCIA REGIONAL LAMBAYEQUE,
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA, APLICANDO UNA METODOLOGÍA BASADA EN
MÉTRICA 3 Y COBIT.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

Bach. SALAZAR CUSTODIO VICTOR WILFREDO

ASESOR:

Dr. Ing. ERNESTO KARLO CELI ARÉVALO

LAMBAYEQUE – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL,
SISTEMAS Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS EN LA DIVISIÓN DE
AUDITORÍA DE LA INTENDENCIA REGIONAL LAMBAYEQUE,
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA, APLICANDO UNA METODOLOGÍA BASADA EN
MÉTRICA 3 Y COBIT.**

Dr. Ing. Edward Ronald Haro Maldonado
Presidente

Mg. Ing. Pilar del Rosario Ríos Campos
Secretario

Dr. Ing. Regis Jorge Alberto Díaz Plaza
Vocal

Dr. Ing. Ernesto Karlo Celi Arévalo
Asesor

LAMBAYEQUE – PERÚ
2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado una vida llena de bendiciones, y por guiarme en mi camino profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante de mi vida, por su amor y apoyo incondicional.

A mi padre, por inculcarme valores y ser el mejor ejemplo de esfuerzo y sacrificio para conseguir mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud, fortaleza y permitirme concluir este objetivo.

A mi familia por el apoyo brindado en cada paso de mi carrera profesional.

De manera especial a mi asesor de tesis, Ing. Ernesto Celi Arévalo, por haberme guiado, no solo en la elaboración del presente trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria.

RESUMEN

La llegada de un nuevo sistema que debe implantarse de manera integral en la organización, y en ausencia de métodos y modelos a seguir, motiva la búsqueda de una metodología que se adapte a los procesos de negocio, que permita realizar el proceso de implantación de una manera ordenada y eficaz, orientada a cumplir los objetivos trazados.

El presente informe tiene como finalidad, describir de manera práctica el proceso de implantación del sistema de notificaciones electrónicas que se viene estableciendo en los procesos de la División de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), usando como herramienta, una metodología basada en las conocidas Métrica 3 y COBIT (Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas).

El uso de esta metodología permite minimizar riesgos, optimizar el uso de recursos y de tiempo; lo que da como resultado alcanzar los objetivos planteados al inicio del proyecto, colaborando así con el cumplimiento de las metas institucionales.

ABSTRACT

The arrival of a new system that must be implemented in an integral way in the organization, and in the absence of methods and models to follow, motivate the search for a methodology that adapts to the business processes, which allows the process of implementing a an organized and effective way, oriented to keep the goal setting.

The purpose of this report is to describe in a practical way the implementation process of the electronic notification system that has been established in the processes of the Audit Division of the National Superintendence of Tax Administration (SUNAT), using as a tool, a methodology based on the Metric 3 and in the COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies).

The use of this methodology allows to minimize risks, as well as the optimization of the use of resources and time; this gives as results in the achievement of the goal settings at the beginning of the project, this collaborating with the fulfillment of the institutional objectives.

INFORMACIÓN GENERAL:

Título del informe:

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS EN LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA DE LA INTENDENCIA REGIONAL LAMBAYEQUE, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, APLICANDO METODOLOGÍA BASADA EN MÉTRICA 3 Y COBIT.

Autor:

Apellidos y nombres: Salazar Custodio Victor Wilfredo
Correo: victors_46@hotmail.com
Teléfono: 978863737

Asesor:

Apellidos y Nombres: Celi Arévalo Ernesto Karlo
Correo: eceli@unprg.edu.pe

Línea de investigación:

Sistemas de Información

Lugar:

Chiclayo, Lambayeque

Duración estimada del proyecto:

05 meses.

Firma de los responsables:

Bach. Salazar Custodio Victor Wilfredo
Responsable

Ing. Celi Arévalo Ernesto Karlo
Asesor

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han traído consigo una revolución en nuestra sociedad, y por ende en nuestras instituciones. Los avances han llegado también a la administración tributaria de nuestro país. Es aquí donde surge el desafío de la notificación electrónica, este tipo de notificación tiene muchas ventajas en comparación a las demás modalidades descritas en el Código Tributario, como son el ahorro de tiempo al poder realizar las notificaciones en el momento requerido, de manera rápida y sin la necesidad de terceras personas. Así mismo se ahorra dinero, porque no se utiliza personal de campo para las notificaciones físicas, además, reduce de manera radical el uso del papel, contribuyendo con el cuidado del medio ambiente.

El proceso de automatización de la notificación por medio de herramientas tecnológicas implica el desarrollo de un único sistema que gestione las notificaciones de las dependencias a nivel nacional. Se trata del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE), desarrollado por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) - SUNAT.

Desde su desarrollo en el año 2015, el sistema se utilizaba solo para notificar una pequeña cantidad de documentos; con el pasar del tiempo, el sistema en cuestión ha entrado en implementación progresiva. En agosto del 2018, SINE se habilita para notificar actos administrativos generados en las gerencias y divisiones de Auditoría, a nivel nacional. El presente año se inicia la implantación de SINE en los procesos de la División de Auditoría de la Intendencia Regional Lambayeque.

El presente trabajo se basa en la experiencia de la implantación del Sistema Integrado de Notificación Electrónica en los procesos de la División de Auditoría de la Intendencia Regional Lambayeque, utilizando de una metodología capaz de implantar un sistema ya desarrollado, para su puesta en marcha. Para dicha implantación se tomó referencia una metodología basada en Métrica 3 y COBIT, técnicas de gran relevancia en la gestión de proyectos informáticos.

Se desarrolla la metodología desde el inicio del proyecto, mediante el conocimiento del sistema, la aprehensión de los manuales de usuario, la solicitud de cuentas de acceso y la creación de perfiles, hasta la capacitación al personal usuario del sistema, la puesta en marcha, la gestión de errores y la evaluación de los resultados. El objetivo principal del proyecto es implantar el nuevo sistema en los procesos de la división, de manera completa y exitosa.

La implantación del sistema debe incluir capacitaciones integrales, por lo que se toma el tiempo necesario para poder capacitar a los usuarios, teniendo como objetivo que tengan una visión general del sistema, involucrándolos en el proceso de cambio, atendiendo sus consultas y dudas, indicándoles las ventajas de usar el sistema en sus labores diarias.

ÍNDICE

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Organización donde se desarrolla el proyecto	1
1.1.1. Tributos que administra	1
1.1.2. Organigrama:	2
1.1.3. División de auditoría	3
1.2. Síntesis de la situación problemática	4
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	6
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Definiciones previas	7
2.1.1. SUNAT Operaciones en Línea (SOL)	7
2.1.2. Clave SOL	8
2.1.3. Notificación	8
2.1.4. Notificación de los actos administrativos tributarios	9
2.1.5. Notificación Electrónica	11
2.1.6. RSIRAT	12
2.2. Fundamento teórico del informe	12
III. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN	15
3.1. Funcionamiento del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE)	15
3.1.1. Consideraciones previas:	15
3.1.2. Requisitos generales para su funcionamiento:	15
3.1.3. Descripción de SINE:	16
3.2. Desarrollo de la metodología de implantación de SINE	23
FASE 0: INICIO	23
TAREA 0.1 APROBACIÓN DEL INICIO DE IMPLANTACIÓN	23
TAREA 1.1 ESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN	25
TAREA 1.2 PREPARACIÓN PARA EL ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN	26
TAREA 1.3 ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN	27
TAREA 1.4 FORMACIÓN A USUARIOS FINALES	28
FASE 2: PLAN DE IMPLANTACIÓN	30
TAREA 2.1 ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE IMPLANTACIÓN	30

TAREA 2.2 DEFINICIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN	32
FASE 3: ESTABLECIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS.....	33
TAREA 3.1 ESPECIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	33
FASE 4: INCORPORACIÓN DEL SISTEMA AL ENTORNO DE OPERACIÓN.....	34
TAREA 4.1 PREPARACIÓN DE LA INSTALACIÓN	35
TAREA 4.2 REALIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN.....	37
FASE 5: PILOTO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	40
TAREA 5.1 PREPARACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	40
TAREA 5.2 REALIZACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN.....	41
TAREA 5.3 EVALUACIÓN DEL RESULTADO DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	47
FASE 6: PROMOCIÓN A PRODUCCIÓN	50
TAREA 6.1 EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE PRODUCCIÓN.....	50
TAREA 6.2 ACTIVACIÓN DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN.....	52
FASE 7: REVISIÓN POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN.....	52
TAREA 7.1 CONTROL DE CALIDAD DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN	52
IV. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	54
4.1. CONCLUSIONES.....	54
4.2. RECOMENDACIONES	55
V. ANEXOS	55
5.1. Fases y tareas de la metodología de implantación de SINE.....	56
5.2. Matriz de Perfiles SINE.....	59
5.3. Participantes del proyecto de implantación de SINE	61
5.4. Cronograma de implantación SINE	62
5.5. Diagrama de Gantt	64
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
6.1. Libros.....	67
6.2. Páginas Web	67
6.3. Normas legales	68

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Organización donde se desarrolla el proyecto

Según su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N°501 y la Ley de Fortalecimiento, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), “es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa”.

La SUNAT tiene como principal finalidad administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo con los convenios interinstitucionales que se celebren.

Así mismo, debe proveer a los administrados los servicios de modo tal que les facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza la SUNAT, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

Dentro de sus principales funciones también se encuentra proponer al Ministerio de Economía y Finanzas la reglamentación de las normas tributarias, aduaneras y otras de su competencia.

1.1.1. Tributos que administra

El Decreto Legislativo 771, Ley Marco del Sistema Tributario Nacional detalla todos tributos que administra SUNAT. Entre los principales tributos tenemos:

- **Impuesto General a las Ventas:** Es el impuesto que se aplica en las operaciones de venta e importación de bienes, así como en la prestación de distintos servicios comerciales, en los contratos de construcción o en la primera venta de inmuebles.
- **Impuesto a la Renta:** Es aquel que se aplica a las rentas que provienen del capital, del trabajo o de la aplicación conjunta de ambos.
- **Régimen Especial del Impuesto a la Renta:** Es un régimen tributario dirigido a personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales domiciliadas en el país que obtengan rentas de tercera categoría provenientes de las actividades de comercio y/o industria; y actividades de servicios.
- **Nuevo Régimen Único Simplificado:** Es un régimen simple que establece un pago único por el Impuesto a la Renta y el Impuesto General a las Ventas (incluyendo al Impuesto de Promoción Municipal). A él pueden acogerse únicamente las personas naturales o sucesiones indivisas, siempre que desarrollen actividades generadoras de rentas de tercera categoría (bodegas, ferreterías, bazares, puestos de mercado, etc.) y cumplan los requisitos y condiciones establecidas.
- **Impuesto Selectivo al Consumo:** Es el impuesto que se aplica sólo a la producción o importación de determinados productos como cigarrillos, licores, cervezas, gaseosas, combustibles, etc.

- **Impuesto Extraordinario para la Promoción y Desarrollo Turístico Nacional:** Impuesto destinado a financiar las actividades y proyectos destinados a la promoción y desarrollo del turismo nacional.
- **Impuesto Temporal a los Activos Netos:** Impuesto aplicable a los generadores de renta de tercera categoría sujetos al régimen general del Impuesto a la Renta, sobre los Activos Netos al 31 de diciembre del año anterior. La obligación surge al 1 de enero de cada ejercicio y se paga desde el mes de abril de cada año.
- **Impuesto a las Transacciones Financieras:** El Impuesto grava algunas de las operaciones que se realizan a través de las empresas del Sistema Financiero. Creado por el D. Legislativo N° 939 y modificado por la Ley N° 28194. Vigente desde el 1° de marzo del 2004.
- **Aportaciones al ESSALUD y a la ONP:** Mediante la Ley N° 27334 se encarga a la SUNAT la administración de las citadas aportaciones, manteniéndose como acreedor tributario de las mismas el Seguro Social de Salud (ESSALUD) y la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

1.1.2. Organigrama:

De acuerdo con el artículo 5 del Reglamento de Organización y Funciones, SUNAT cuenta con la siguiente estructura orgánica:

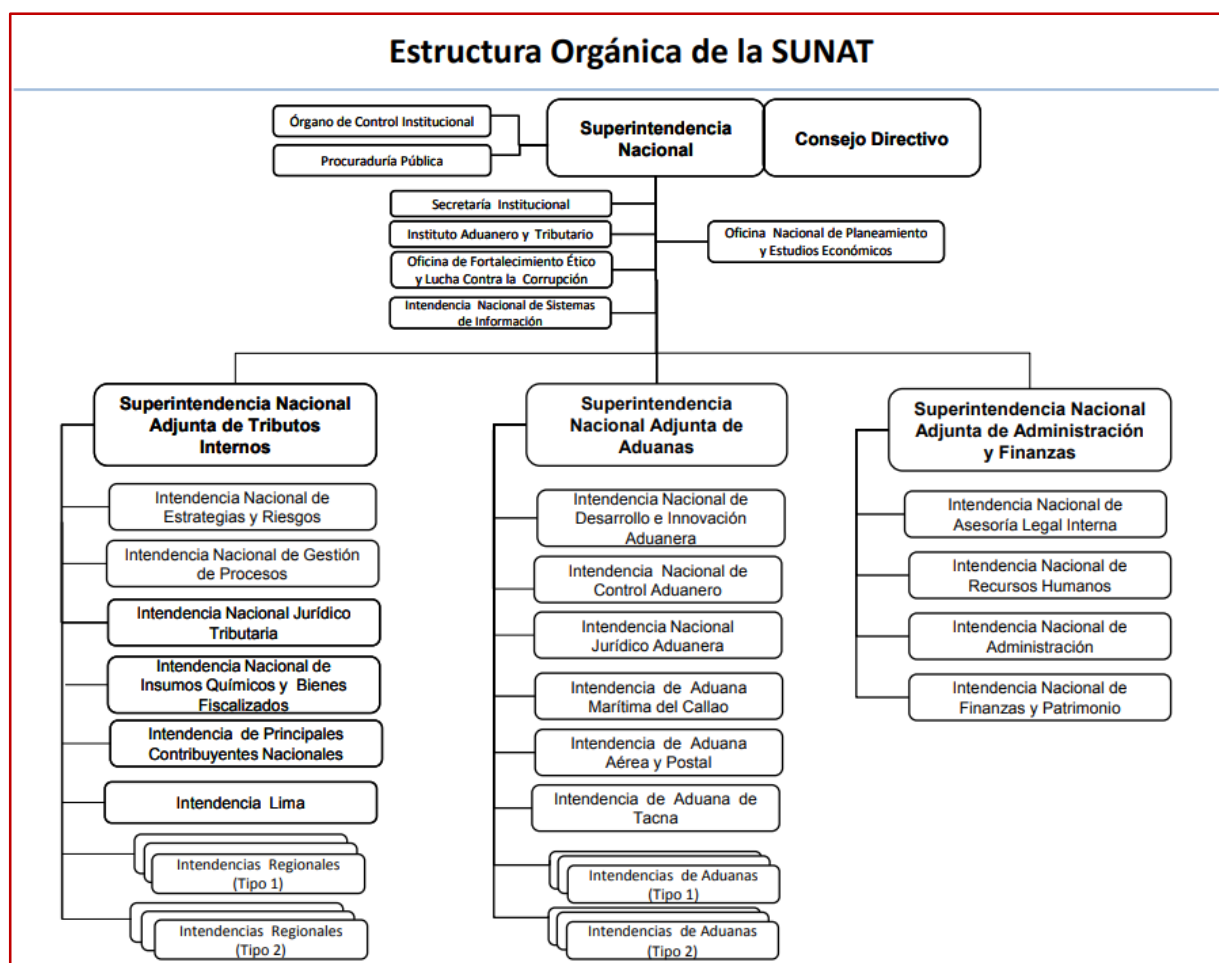


Figura 1: Organigrama de SUNAT, según su Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

SUNAT cuenta con 12 Intendencias Regionales dentro de las que se encuentra la Intendencia Regional Lambayeque, la cual se considera Intendencia Regional Tipo 1. Nuestra intendencia tiene su sede principal en la Av. Leonardo Ortiz N° 195 - Chiclayo, y tiene un local de atención al contribuyente en la Av. El Dorado N° 926 Esquina con Av. Bolívar - Distrito de José Leonardo Ortiz.

Así mismo entre las divisiones de nuestra intendencia tenemos a la División de Auditoría, que se ubica en la sede principal de la Intendencia Regional Lambayeque.

1.1.3. División de auditoría

Es un órgano directamente dependiente de la Intendencia Regional Lambayeque, que se encarga de la fiscalización de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes de su jurisdicción.

Funciones de la División de Auditoría:

Según el artículo 529 del Reglamento de Organización y Funciones de SUNAT, aprobado por Decreto Supremo 198 - 2017, las funciones de la División de Auditoría son:

- a) Programar, ejecutar y evaluar las acciones de fiscalización orientadas a los contribuyentes de su jurisdicción.
- b) Proyectar las resoluciones de determinación y las resoluciones de multa producto de las acciones de fiscalización.
- c) Proyectar y visar las resoluciones de revocación, modificación, complementación o sustitución de actos administrativos emitidos.
- d) Elaborar la solicitud de adopción de medidas cautelares previas durante la ejecución de las acciones de fiscalización a su cargo, cuando corresponda.
- e) Proyectar, visar y remitir a la Intendencia Regional, los informes sobre la existencia de indicios de la comisión de delito tributario respecto de los deudores de la jurisdicción de la Intendencia Regional.
- f) Elaborar y ejecutar los programas descentralizados de fiscalización, verificación, acciones inductivas, de atención de solicitudes no contenciosas y de otras acciones de oficio, de los contribuyentes de la jurisdicción de la Intendencia Regional.
- g) Organizar y ejecutar operativos masivos de verificación y control del cumplimiento tributario de los contribuyentes de la jurisdicción de la Intendencia Regional.
- h) Ejecutar y controlar el proceso de sanción de cierre de establecimientos, comiso de bienes e internamiento temporal, según corresponda, por incumplimiento de las obligaciones tributarias.

- i) Emitir y firmar las resoluciones y documentos de atención de las solicitudes de asuntos no contenciosos no vinculados con la determinación de la deuda, presentadas por los contribuyentes de la jurisdicción de la Intendencia Regional.
- j) Controlar la entrega de Notas de Crédito Negociables y/o cheques emitidos, así como custodiar las existencias de los formatos de Notas de Crédito Negociables y/o cheques correspondientes a las devoluciones autorizadas por la Intendencia Regional.
- k) Ejecutar las acciones relacionadas al procedimiento de ingreso como recaudación de la cuenta de detracciones, cuando las causales de dicho ingreso se verifiquen en el proceso de fiscalización.
- l) Ejecutar las acciones necesarias a fin de dar cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal Fiscal, Poder Judicial, Tribunal Constitucional y cualquier otra entidad cuyo mandato obligue a la SUNAT, respecto a los asuntos de su competencia.
- m) Evaluar las denuncias relacionadas a las acciones de fiscalización, formuladas respecto de los deudores de su competencia.
- n) Comunicar a la División de Control de la Deuda y Cobranza las compensaciones realizadas respecto a los deudores de su competencia.
- o) Emitir y firmar los documentos de su competencia.
- p) Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende la Intendencia Regional.
- q) Proyectar y visar las resoluciones que atienden solicitudes de asuntos no contenciosos vinculados con la determinación de la deuda, presentadas por los contribuyentes de la jurisdicción de la Intendencia Regional
- r) Realizar la inscripción, modificación y baja de oficio del registro Único de Contribuyentes dentro de los procesos de Auditoría.
- s) Proyectar y visar las resoluciones relativas a las solicitudes de inscripción en el Registro de Imprentas y en el Registro de Proveedores de Servicios Electrónicos, la actualización de dicho registro incluyendo su retiro.
- t) Proyectar y visar las resoluciones relativas a las solicitudes de autorización de incorporación al Sistema de Emisión Electrónica.

1.2. Síntesis de la situación problemática

SUNAT desde su creación, siempre ha empleado las notificaciones físicas como la principal modalidad de notificación, aun existiendo la notificación electrónica. En Lambayeque, por ejemplo, si bien existe una oficina que solo se dedica a gestionar las notificaciones físicas de la Intendencia Regional de Lambayeque,

la cantidad de documentos a notificar es abrumador, debido a que año tras año aumenta la cantidad de contribuyentes.

Las notificaciones físicas son onerosas y además involucra tiempo y esfuerzo. Para estos procesos se utiliza gran cantidad de papel en cada documento o expediente notificado.

La administración tributaria en nuestro país tiene en su Plan de Mejora del Cumplimiento, pilares que permitan reducir las brechas de cumplimiento que se registran en nuestro sistema tributario, con la gestión de riesgos y el uso de herramientas informáticas, siempre alineado a los objetivos estratégicos institucionales como son como: ampliar la base tributaria, mejorar el cumplimiento voluntario, reducir tiempos y costos para el usuario y reducir el contrabando y tráfico ilícito de mercancías.

Dentro del plan de mejora de procesos existe el Proyecto de Notificación Electrónica, que busca incrementar la efectividad del proceso de notificación, que permita reducir los tiempos y costos, con la finalidad de agilizar la recuperación de la deuda tributaria y mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Con la entrada en vigor de la Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT, se desarrollaron módulos adicionales en el RSIRAT que permitían la notificación electrónica solo en los procesos donde era exigible esa modalidad.

Entonces urge la necesidad del desarrollo de un único sistema informático que cubra las necesidades respecto de todos los procesos de notificación de los actos administrativos emitidos por la institución, teniendo en cuenta que, en SUNAT, no se consideran divisiones o funciones de cada unidad orgánica, sino la integridad de sus procesos.

El sistema de notificaciones electrónicas (SINE), es un sistema que permite el paso automático de los documentos generados de los sistemas existentes, a la bandeja de notificaciones SOL del contribuyente, trayendo consigo contar con los servicios en tiempo real, accesibilidad y disponibilidad, entorno amigable, reducción de tiempo y ecoeficiencia.

Entonces, una vez terminado el desarrollo de SINE, y autorizado el uso en las distintas dependencias a nivel nacional, cada dependencia debía implantar el sistema, de acuerdo con sus tiempos, disponibilidad de personal y urgencia del uso del sistema. El presente año le corresponde a la División de Auditoría de la Intendencia Regional Lambayeque iniciar el uso del nuevo sistema, pero al tratarse de un sistema nuevo que involucra cambios en los procesos, surge la necesidad de contar con métodos y procedimientos que permitan adecuar el sistema al entorno. Es aquí donde surge el problema, cuya solución está en utilizar una metodología que permita el rediseño de procesos, con una implantación ordenada y documentada.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Utilizar una metodología flexible y útil a fin de automatizar las notificaciones en el área de auditoría.

Implantar el Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE) en la División de Auditoría de la Intendencia Regional de Lambayeque usando metodologías y herramientas que permitan realizar el proceso, trazando un plan de acción para la implantación de las notificaciones

electrónicas en el más breve plazo, con la mejor eficiencia, y usando la menor cantidad de recursos y horas de trabajo. Para ello se realiza un estudio previo del sistema y sus beneficios, así como de los procesos del área donde se va a realizar la implantación.

1.3.2. Objetivos específicos

1.3.2.1. Establecer como meta el 100% de las notificaciones electrónicas autorizadas en la división de auditoría.

La propuesta es cumplir con la meta en todos los documentos autorizados, para esto se han emitido lineamientos a través de documentos internos, que indican que el presente año se tiene que notificar la totalidad de documentos vía SINE, salvo notificación a contribuyentes cuyos ubigeos no se encuentren “Activo”, a fin de reducir tiempo y costo en los procesos de notificación.

Si se logra implantar el sistema de manera integral y oportuna, se cumplirá con la meta establecida.

1.3.2.2. Capacitar al personal usuario para el uso de SINE.

Se necesita que todos conozcan el funcionamiento de SINE y por tanto que dicho sistema sea lo más sencillo posible al momento de interactuar con él.

La principal dificultad es iniciar la evaluación de las personas que serán usuarias del sistema, de acuerdo con su perfil de actividades dentro de cada proceso. Con una metodología adecuada SINE, se podrá elaborar un plan de capacitaciones y una lista de roles con la finalidad de poner en marcha el sistema de acuerdo con la función de cada funcionario y al rol que desempeñan en el proceso de notificación del documento gestionado.

1.3.2.3. Controlar las fechas en que han sido leídas las notificaciones

Se plantea que las notificaciones sean leídas en el más corto plazo con la finalidad de medir el grado de interacción de los contribuyentes con el módulo de notificaciones en el buzón SOL.

Dentro del plan de implantación se debe considerar la evaluación del funcionamiento del sistema, teniendo como uno de los indicadores, la tasa de documentos notificados que han sido leídos en el menor tiempo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Definiciones previas

2.1.1. SUNAT Operaciones en Línea (SOL)

Es el módulo del portal del SUNAT en el que se pueden realizar trámites y transacciones, tales como:

- Consultar las Resoluciones que aprueban la devolución de saldo a favor en la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta - Personas Naturales.
- Consultar tus autorizaciones de impresión de comprobantes de pago, por número de orden de formulario, por número de autorización.
- **Consultar tus notificaciones depositadas en el Buzón Electrónico que tienes asignado dentro del SUNAT Operaciones en Línea.**
- Consultar y pagar órdenes de pago, resoluciones de determinación y resoluciones de multa, entre otros.
- Crear usuarios secundarios SOL relacionados a tu código de usuario, para autorizar a otras personas a tener acceso a los aplicativos que usted elija. Es responsabilidad del contribuyente tomar las debidas medidas de seguridad en el uso y autorizaciones que otorgue de su usuario SOL.
- Dar de baja tus comprobantes de pago físicos y baja de serie.
- Emitir tus recibos por honorarios electrónicos si generas renta de cuarta categoría (trabajadores independientes).
- Modificar datos de tu RUC, tales como: actividad comercial, modificación o confirmación de domicilio fiscal, alta y baja de tributos, alta, modificación o baja de establecimientos anexos, nombre comercial, número telefónico, obtener tu Ficha RUC actualizada, entre otras.
- Obtener extracto de declaraciones y pagos: para verificar sus declaraciones y/o pagos realizados.
- Pagar tus tributos de cuenta propia, retenciones, percepciones, vía cargo una cuenta predeterminada, con tarjeta de crédito o débito o vía Portal Bancario.
- Presentar declaraciones informativas, por ejemplo, la Declaración de Predios
- Presentar la Declaración Exporta Fácil, para exportar a través de envíos postales, mercancías cuyo valor no excedan los US\$ 5,000.
- Presentar Solicitudes de Aplazamiento y/o Fraccionamiento de deuda tributaria, también puede obtener un reporte de precalificación sobre el cumplimiento de requisitos y un archivo personalizado con la deuda que podrá acoger.
- Presentar tus declaraciones de tributos mensuales y anuales y efectuar su pago,
- Solicitar la modificación de datos en sus declaraciones y/o pagos, tales como: el número de RUC, período tributario, entre otras.
- Solicitar suspensión temporal y reinicio de actividades de tu RUC.

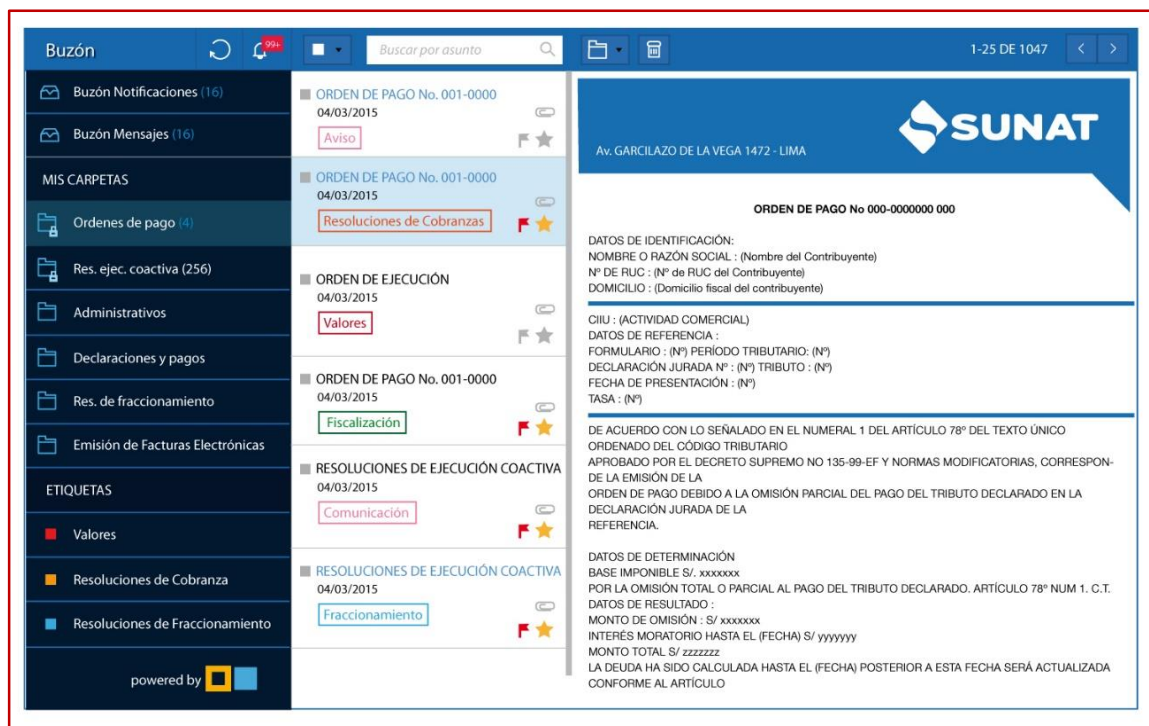


Figura 2: Buzón SOL (Imagen obtenida de la página web de SUNAT)

2.1.2. Clave SOL

Comprende el usuario y contraseña que tienen los contribuyentes para poder acceder a SUNAT OPERACIONES EN LÍNEA (SOL)

2.1.3. Notificación

La Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, específicamente en el numeral 16.1 del artículo 16, indica una serie de aspectos respecto a la eficacia de los actos administrativos, estableciendo como regla general que el acto administrativo es eficaz a partir de su notificación.

La notificación es el acto mediante el cual la SUNAT, cumpliendo con las formalidades legales establecidas, pone en conocimiento de los destinatarios los documentos que les dirige.

Es la relación jurídica tributaria entre la Administración Tributaria y el deudor, contribuyente o responsable, no solo constituye un derecho de los administrados, si no es una garantía jurídica frente a la actividad de la Administración Pública, en este caso la Administración Tributaria.

La notificación acerca tanto a la administración como a los administrados, al mismo tiempo que asegura al administrado su derecho a la defensa. Por eso es muy importante el momento en que se debe realizar.

2.1.4. Notificación de los actos administrativos tributarios

El Código Tributario en el artículo 104, se detallan las formas de notificación que realiza la Administración Tributaria, entre lo que resaltamos:

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 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.

La notificación se considerará efectuada el día hábil siguiente a la fecha del depósito del mensaje de datos o documento.

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.

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.

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:

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.

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.

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

Cuando el deudor tributario hubiera fijado un domicilio procesal y la forma de notificación a que se refiere el inciso a) no pueda ser realizada por encontrarse cerrado, hubiera negativa a la recepción, o no existiera persona capaz para la recepción de los documentos, se fijará en el domicilio procesal una constancia de la visita efectuada y se procederá a notificar en el domicilio fiscal.

Existe notificación tácita cuando no habiéndose verificado notificación alguna o ésta se hubiere realizado sin cumplir con los requisitos legales, la persona a quien ha debido notificarse una actuación efectúa cualquier acto o gestión que demuestre o suponga su conocimiento. Se considerará como fecha de la notificación aquélla en que se practique el respectivo acto o gestión.

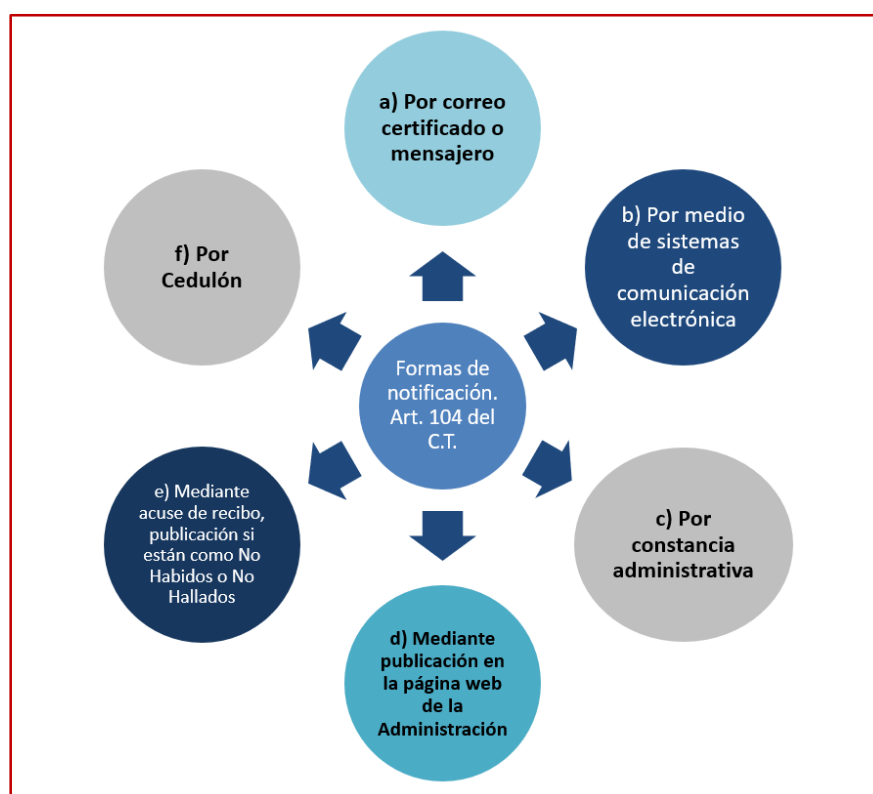


Figura 3: Formas de Notificación según el código tributario (Art. 104).

2.1.5. Notificación Electrónica

Dentro de las modalidades de notificación, específicamente en el inciso b) del artículo 104, se incluye a la notificación electrónica para comunicar a los contribuyentes los diversos actos que emite la Administración en el ejercicio de sus funciones.

La Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT, entra en vigor el 9 de febrero del mismo año y en ella regula los actos administrativos por medios electrónicos.

En esta modalidad, la SUNAT deposita en el Buzón Electrónico asignado en SUNAT Operaciones en Línea (SOL), una copia o ejemplar del acto administrativo que ha emitido.



Figura 4: Imagen de campaña de Notificación Electrónica. Fuente: Página web de SUNAT.

2.1.6. RSIRAT

Rsirat (Rediseño del Sistema Integral de Recaudación de la Administración Tributaria): Sistema que integra los procesos de recaudación, fiscalización y jurídica soportado por diversos módulos informáticos, desarrollada en Power Builder y distribuida a nivel nacional en SUNAT, y está relacionado con los principales sistemas informáticos de la institución.

2.2. Fundamento teórico del informe

“La implantación es un proceso, que dice relación con la gestión del cambio y es crucial para que los usuarios comiencen a apropiarse del sistema. La implantación debe romper hábitos y costumbres culturales, intervenir en la pereza de aquellos que no quieren darse la molestia de aprender o cambiar la forma antigua de interactuar”, explica José Enrique González Cornejo, Fundador y socio principal de la empresa Document Information Retrieval Systems - DocIRS,

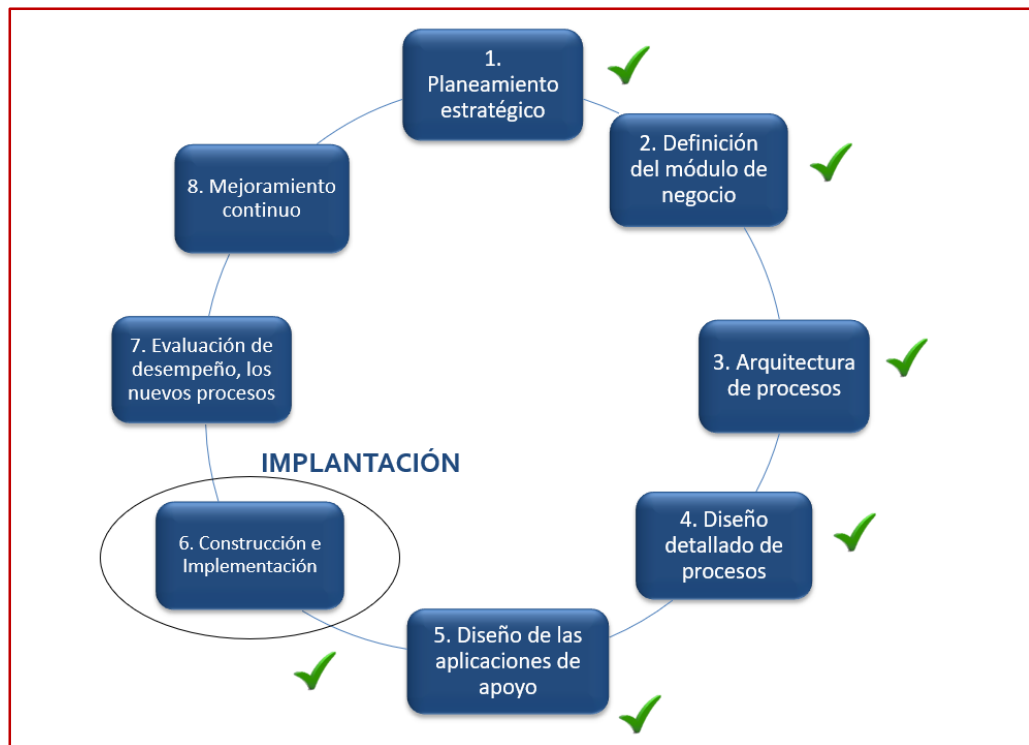


Figura 5: Imagen obtenida de la dirección: https://www.docirs.cl/implantacion_sistema.htm

Y es que nuestro caso de estudio tiene que ver con un cambio radical en la manera de interactuar de SUNAT frente a sus contribuyentes. El presente informe recoge la experiencia obtenida en la implantación del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE) y muestra a través de una metodología de sistemas, las actividades realizadas con la finalidad de poner en producción un sistema que ya era necesario en una institución tan grande.

La implantación de SINE incluye una serie de actividades como son las pruebas, el adiestramiento, la documentación y finalmente la puesta en marcha de dicho sistema.

Alicia Mon, Marcelo Estayno, Fernando López Gil, Eduardo De María, en su investigación **Definición de un Proceso de Implantación de Sistemas**, realizado en el XIII Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación, indican que al detectar problemas en gran parte de los proyectos informáticos, referidos a dificultades en la implantación y siendo esta etapa, de carácter primordial para el éxito de la puesta en marcha de los sistemas, es que realizan un análisis de las distintas metodologías y modelos de gestión, como son Project Management Body of Knowledge (PMBOK), Information Technology Infrastructure Library (ITIL), el Modelo Capability Maturity Model (CMMI), así también el estándar de IEEE 1074 y la Norma ISO12207, y las metodologías ágiles SCRUM y XP; y se valen de encuesta a estudiantes y expertos en proyectos de TI. Las conclusiones a las que llegan el grupo de investigadores son “que una definición del término ‘implantación’ se refiere específicamente a todo lo incluido en la puesta en marcha de un sistema, abarcando los aspectos de factor humano, de infraestructura tecnológica y de producto software. En cuanto al término “implementación” se ha detectado que habitualmente se utiliza en un sentido más amplio, refiriéndose a todo el proceso de desarrollo y/o construcción del software”.

También revelaron que la definición del área específica de implantación no es lo suficientemente clara para los diferentes involucrados en los estándares y modelos más utilizados en la industria del software y servicios informáticos y “se ha remarcado la necesidad de definir un modelo que ayude a la gestión en la Implantación, así como se ha detectado la falta de un conjunto de técnicas específicas que soporten la puesta en marcha de los sistemas”.

En la tesis “**Metodología Táctica para la Implantación de Sistemas de Información basado en Métrica y COBIT**”, los autores aseveran que “surgen problemas en la mayoría de las organizaciones al dar inicio del funcionamiento de un proyecto tecnológico utilizando solo la experiencia, llevándolo al fracaso porque no se dispone de una metodología apropiada para cumplir con los objetivos”. Según ellos la principal problemática en la implantación de un sistema es la falta de ordenamiento y monitoreo en el proceso de implantación, la falta de documentación y el retraso en la puesta en producción.

Por ello, proponen una metodología de implantación de sistemas de información basándose en los lineamientos de **METRICA (Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información) y en COBIT (Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas)**, enfocándose concretamente en la implantación de sistemas informáticos. Su metodología “incorpora no solo los pasos a seguir para la implantación de un sistema de información, sino que está enfocada en cumplir con los objetivos que solicita COBIT, específicamente el dominio de adquisición e implementación, los cuales permitirán anticipar y contar con los argumentos necesarios ante una eventual auditoría”.

Entonces, teniendo en cuenta que no existe una metodología a la medida de un proceso de Implantación de Sistemas, sobre todo en el caso de sistemas en los que no se participó de su desarrollo integral, se usó como referencia la tesis descrita en el párrafo anterior. Por lo tanto, se aplicaron algunas de las fases establecidas en su metodología (las que se pudieron aplicar de acuerdo con nuestro caso real), al tratarse de un mecanismo a seguir para cualquier infraestructura y por tener un enfoque más amplio, donde se puede controlar a detalle cada una de las actividades realizadas en la implantación, aprovechando el uso de las metodologías descritas, para reducir tiempos y riesgos.

En conclusión, fundamentamos la selección de esta metodología, debido a que las demás no tienen muchas especificaciones en la etapa de implantación, tal y como lo hemos explicado en párrafos anteriores.

III. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN

Nuestra metodología descompone el proceso de implantación en actividades a las que llamamos “fases”, y estas a su vez en “tareas”. Cada tarea tiene como resultado acciones, productos, técnicas, prácticas y participantes. No se dará por concluido el proceso de implantación hasta no haber finalizado todas las actividades de la metodología.

Con esto demostraremos, sobre la práctica que, con el apoyo de esta solución, implantaremos el Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE) de una manera ordenada y eficaz, cumpliendo los objetivos trazados.

La metodología tiene ocho fases que son la base de su estructura, se desarrollan de manera secuencial y, buscando la mejora continua se pueden volver a ejecutar. Así mismo las tareas son la base de cada fase, y estas se pueden desarrollar de forma paralela o secuencial.

Por cada tarea existen actividades, roles asignados y elementos de entrada provenientes de tareas o fases anteriores; que derivan en tareas específicas que generan uno o varios productos entregables, que pueden ser elementos de entrada de las fases y tareas siguientes. (Ver anexo 01: Fases y tareas de la metodología para la implantación de SINE)

La duración total del proyecto de implantación se realizó en un periodo de cinco meses. En el anexo 02: Cronograma, se visualiza la fecha de inicio y término de cada fase y tarea del proyecto. Así mismo en el anexo 03: Diagrama de Gantt, se muestra el tiempo dedicado a cada actividad.

3.1. Funcionamiento del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE)

3.1.1. Consideraciones previas:

- La implantación del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas cuenta con el apoyo de la Alta Dirección.
- El encargado del desarrollo del sistema informático es la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) cuyo centro de desarrollo se encuentra en la ciudad de Lima.
- A su vez, la Gerencia de Proyectos del equipo especial denominado “Proyecto de Notificaciones Electrónicas y Expediente Virtual” se encarga de coordinar la puesta en marcha y monitoreo del funcionamiento del sistema a nivel nacional. El equipo desarrolla sus actividades desde la ciudad de Lima.
- En cada dependencia (Intendencia Regional), se cuenta con el apoyo de facilitadores o encargados de la implantación. Para el caso de la División de Auditoría de la Intendencia Regional Lambayeque se encuentra a cargo de personal de la Supervisión de Programación Operativa Descentralizada (POD).

3.1.2. Requisitos generales para su funcionamiento:

- Contar con inicio de sesión en las computadoras de la institución (usuario y clave válidas)

- Tener acceso a la intranet institucional a través de un navegador (Internet Explorer o Google Chrome)
- Contar con acceso al sistema RSIRAT, donde se realiza la generación de valores (Resoluciones de Multa, Resoluciones de Determinación) y de otros documentos (Cartas, Esquelas, Requerimientos, Orden de Fiscalización, etc.)

3.1.3. Descripción de SINE:

El Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas es un sistema que realiza notificaciones de manera electrónica, su fin es enviar documentos a la bandeja SOL de los contribuyentes.

Existen notificaciones electrónicas de procesos automáticos, Estos procesos se realizan cuando los sistemas cruzan la información y generan los documentos para su envío automático a la bandeja del contribuyente.

También existen notificaciones donde el usuario realiza carga de documentos adicionales. Para realizar este tipo de notificaciones existen dos funcionalidades: Carga Manual de Anexos y Registro de Pedido Manual

Estas funcionalidades se usan en los distintos procesos de auditoría, por ejemplo, el proceso relacionado al Procedimiento de Fiscalización (Decreto Supremo 085-2007). Se identificaron en dicho proceso, documentos que ya se encuentran habilitados en SINE, y por tanto ya se pueden implantar, tal y como se detallan en el gráfico siguiente.

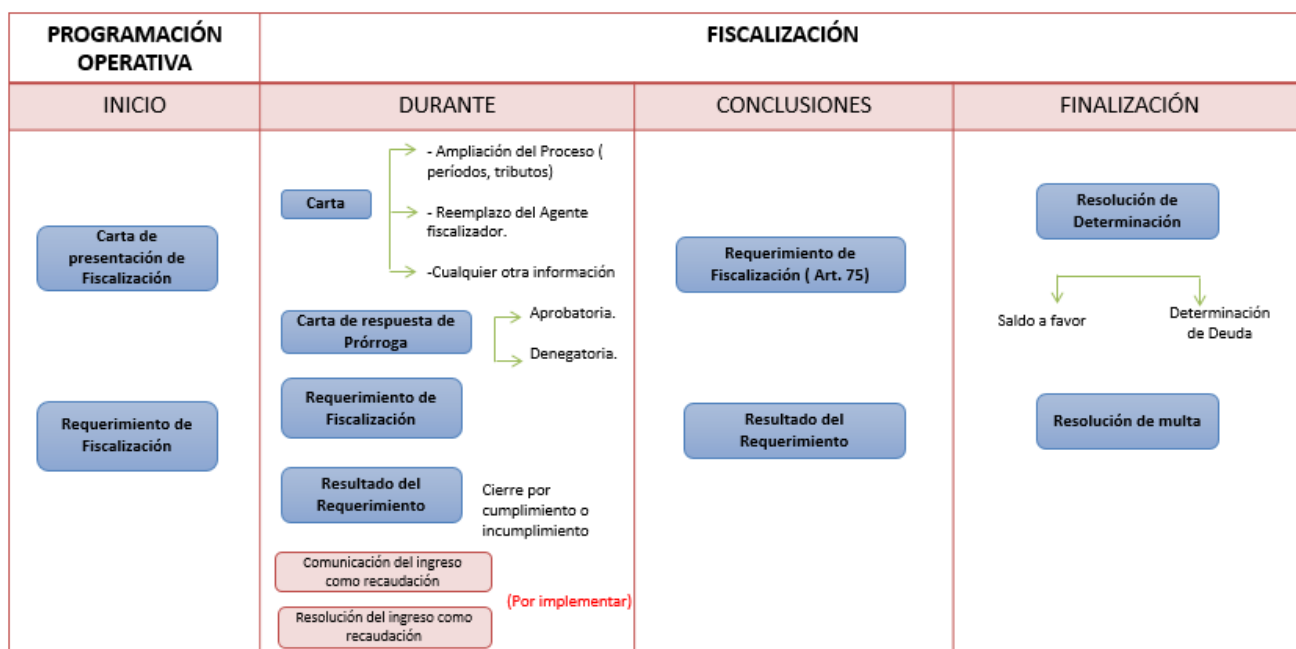


Figura 6: Documentos del Procedimiento de Fiscalización que se pueden notificar por SINE

Carga Manual de Anexos:

Esta funcionalidad sirve para anexas papeles de trabajo digitalizados a los documentos que se generarán en el sistema Rsirat (documento

principal). Para esto realizamos la carga de archivos en SINE que cumplan con ciertos requisitos. Estos archivos se transfieren al sistema Rsirat para la generación de los documentos consolidados (principal y anexo). Luego de esto, los archivos vuelven a SINE para generar el pedido de notificación, firma, autorización y envío a la bandeja del contribuyente.

Cerrar ventana

SELECCIONE OPCIÓN

- Sistema de Notificaciones
 - Seguimiento de Notificaciones
 - Seguimiento del Pedido de Notificación
 - Seguimiento de Notificación por RUC
 - Consultar Notificación
 - Consulta de control de lectura
 - Consulta por pedido
 - Carga de Archivos para Composición de Documentos
 - Consulta Carga de Archivos**

Consulta de Carga de Archivos para Composición de Documentos

Pedido de Carga

Dependencia: 0073 - I.R.LAMBAYEQL Clase de Documento: 902 PRELIMINARES

Tipo de Documento: 902000 PRELIMINAR DE VALOR

Fecha de carga de archivos: 28/03/2019

Consulta de carga de archivos

Pedido de Notificaciones

Número de pedido de carga	Pedido de SINE	Fecha de Registro	Estado	Observación
007301000392580		28/03/2019	Terminado	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Primero < Anterior 1 Siguiente > Último

Figura 7: Módulo de carga de archivos para composición de documentos

Sistema de Notificaciones

Opciones

- Administración
 - Administración de plantillas de Notificación
 - Registro del proceso de Notificación
 - Responsables del proceso de Notificación
- Seguimiento de Notificaciones
 - Autorizar Canal de Notificación
 - Generar Documentos**
 - Confirmar Pedido de Notificación
 - Revertir Pedido de Notificación
 - Reprogramar Pedido de Notificación
 - Baja de Pedido de Notificación
 - Seguimiento del Pedido de Notificación
 - Seguimiento de Notificación por RUC
 - Consultar Notificación
 - Registro Manual de Pedido de Notificación
 - Consulta Registro Manual de Notificación

Lista de pedidos para generar documentos

Nro. Pedido	Dependencia	Área Solicitante	Fecha de pedido	Tipo de documento	Cantidad de documentos	Seleccione
00710020010000004438	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	17/11/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	1	
00710020010000003782	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	14/11/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	5000	
00710020010000004352	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	09/11/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	1	
00710020010000004354	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	09/11/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	1	
00710020010000004092	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	31/10/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	10000	
00710020010000004244	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	16/10/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	1	
00710020010000004245	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	16/10/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	4	
00710020010000003902	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	24/08/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	1	
00710020010000003905	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	24/08/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	1	
00710020010000003907	RP LAMBAYE I.A.T.LAMBAYEQUE-PRICO	INT.REG.LAMBAYEQUE	24/08/2017	RESOLUCIÓN DE MULTA ORIGINAL	1	

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 32 registros

< Anterior 1 2 3 4 Siguiente >

Ver detalle del pedido

Figura 8: Módulo de generación de documentos.

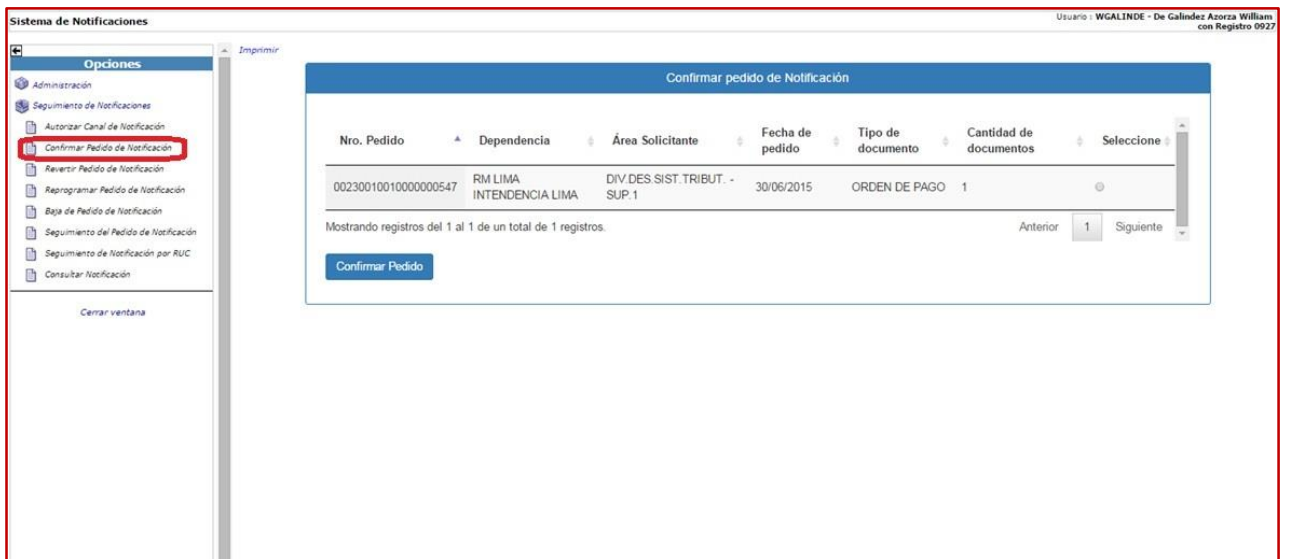


Figura 9: Módulo de Confirmación de pedido de notificación.

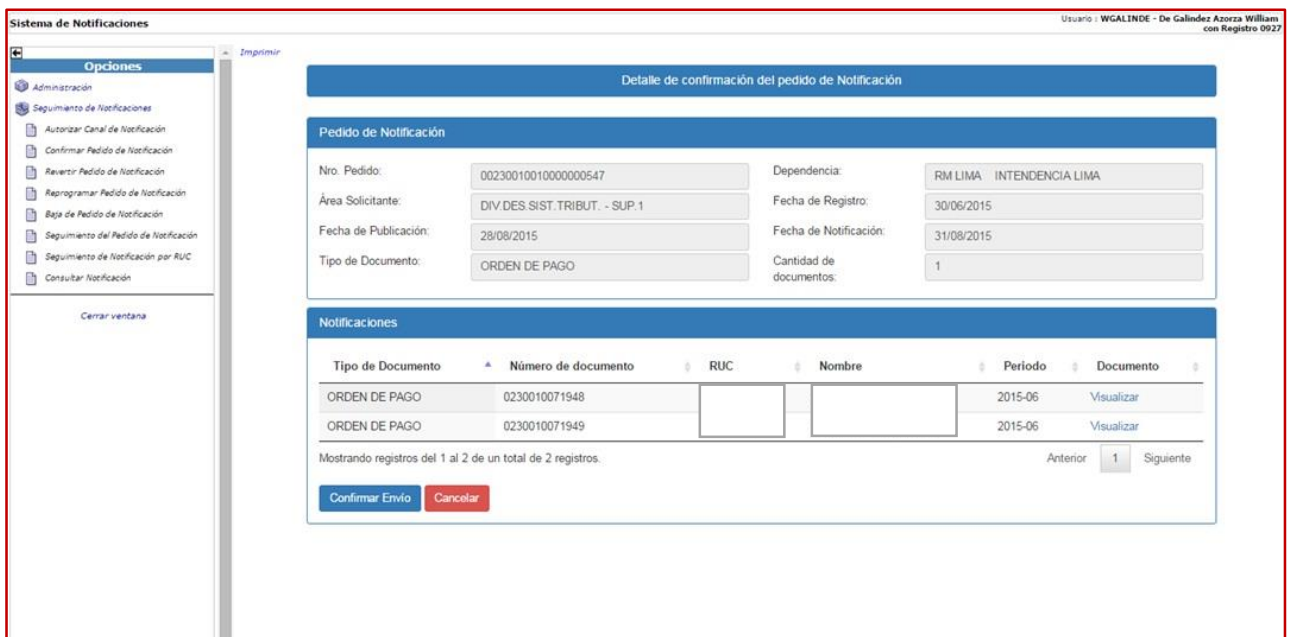


Figura 10: Pantalla de detalle de Confirmación de pedido de notificación.

[illegible]

Registro de Pedido Manual

Página 19

Cerrar ventana

Autorizar Canal de Notificación

Generar Documentos

Confirmar Pedido de Notificación

Revertir Pedido de Notificación

Reprogramar Pedido de Notificación

Baja de Pedido de Notificación

Seguimiento del Pedido de Notificación

Seguimiento de Notificación por RUC

Consultar Notificación

Registro Manual de Pedido de Notificación

Consulta Registro Manual de Notificación

Consulta de control de lectura

Consulta por pedido

Registro Manual de Pedido de Notificaciones

Pedido de Notificación

Dependencia:

0073 - I.R.LAMBAYEQUE-MEP

Clase de Documento:

998 CARTAS

Tipo de Documento:

998005 CARTA

Número de proceso SINE:

P0199800E0000000124

Responsable SINE:

3945 CARBONEL MENDOZA Jr

Encargado:

CARBONEL MENDOZA JANNIER L

Detalle del Pedido

Archivo Seleccionado:

D:\Users\lareves\l\Desktop\cartas_enviar.zip

Examinar...

Limpiar

El archivo seleccionado deberá cumplir las siguientes características:

- Tener extensión *.zip.
- El tamaño del archivo *.zip no debe exceder los 5 Megabytes.
- Puede contener como máximo 50 documentos en extensión *.pdf y un archivo de texto de nombre **files.txt**.
- El tamaño de los archivos *.pdf no debe exceder 1024 kilobytes.

Registrar Pedido

Cerrar ventana

Autorizar Canal de Notificación

Generar Documentos

Confirmar Pedido de Notificación

Revertir Pedido de Notificación

Reprogramar Pedido de Notificación

Baja de Pedido de Notificación

Seguimiento del Pedido de Notificación

Seguimiento de Notificación por RUC

Consultar Notificación

Registro Manual de Pedido de Notificación

Consulta Registro Manual de Notificación

Consulta de control de lectura

Consulta por pedido

Imprimir

Registro Manual de Pedido de Notificaciones

Pedido de Notificación

Dependencia:

0073 - I.R.LAMBAYEQUE-MEP

Clase de Documento:

054 REQUERIMIENTO DE FISC

Tipo de Documento:

054000 REQUERIMIENTO DE F

Número de proceso SINE:

P0105400A0000000060

Responsable SINE:

3945 CARBONEL MENDOZA J

Encargado:

CARBONEL MENDOZA JANNIER L

Detalle del Pedido

Archivo Seleccionado:

D:\Users\lareves\\Desktop\requerimientos enviar.zip

Examinar...

Limpiar

El archivo seleccionado deberá cumplir las siguientes características:

Tener extensión *.zip.

El tamaño del archivo *.zip no debe exceder los 5 Megabytes.

Puede contener como máximo 50 documentos en extensión *.pdf y un archivo de texto de nombre files.txt.

El tamaño de los archivos *.pdf no debe exceder 1024 kilobytes.

Registrar Pedido

DOCUMENTOS - SINE		
CODIGO DE TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO (manual)	DESCRIPCION DEL TIPO DE DOCUMENTO
001001		ORDEN DE PAGO
	0100A	ORDEN DE PAGO (manual)
1009	00100I	ORDEN DE PAGO FRAES (manual)
006000		RESOLUCIÓN DE EJECUCIÓN COACTIVA
002000		RESOLUCIÓN DE MULTA (Fiscalización Parcial Electrónica)
002001		RESOLUCIÓN DE MULTA (original)
	00200A	RESOLUCIÓN DE MULTA (manual)
	00200C	RESOLUCIÓN DE MULTA DE REPATRIACIÓN (manual)
002002		RESOLUCIÓN DE MULTA - FISCALIZACIÓN PARCIAL
002003		RESOLUCIÓN DE MULTA - FISCALIZACIÓN DEFINITIVA
	00300A	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN (manual)
	00300B	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN SALDO A FAVOR (manual)
	00300E	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE REPATRIACIÓN (manual)
003101		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 1)
003102		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 2)
003103		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 3)
003104		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 4)
003105		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 5)
003111		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA FISCALIZACIÓN PARCIAL
003112		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA FISCALIZACIÓN DEFINITIVA
003211		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN SALDO A FAVOR FISCALIZACIÓN PARCIAL
003212		RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN SALDO A FAVOR FISCALIZACIÓN DEFINITIVA
	00530B	RESOLUCIÓN ENTIDAD EXONERADA RENTA IMPROCEDENTE (manual)
005505		RESOLUCIÓN DE INCORPORACIÓN AL RÉGIMEN DE BUCs
	00550E	RESOLUCIÓN DE INCORPORACIÓN AL RÉGIMEN DE BUCs (manual)
	00550F	RESOLUCIÓN DE EXCLUSIÓN AL RÉGIMEN DE BUCs (manual)
005506		RESOLUCIÓN DE EXCLUSIÓN AL RÉGIMEN DE BUCs
005507		RESOLUCIÓN DE REINCORPORACIÓN AL RÉGIMEN DE BUCs
	00558A	RESOLUCIÓN DE MODIF. DATOS DEL RUC ACTUALIZ. DE OFICIO (manual)
007013		RESOLUCIÓN COACTIVA DE EMBARGO, RETENCIÓN A TERCEROS

Figura 16: Algunos documentos que se pueden notificar por medio del Sistema Integrado de Notificación Electrónica (en total son 155 documentos a nivel de toda SUNAT)

3.2. Desarrollo de la metodología de implantación de SINE



Figura 17: Diagrama de flujo de procesos: Fases del proceso de implantación de SINE

Para el desarrollo se cuenta con la participación del equipo de implantación, conformado por el jefe del proyecto, directivos y usuarios finales, los mismos que se detalla en el Anexo 4: Participantes del proyecto de implantación SINE.

FASE 0: INICIO

Tabla 1: Fase de Inicio

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 0.1	APROBACIÓN DEL INICIO DE IMPLANTACIÓN	Base Legal de notificaciones electrónicas y autorización para el uso del sistema SINE Sistema de información (SINE) nuevos módulos terminados.	Memorándum Circular Electrónico 00001.12 - 2019 – 100016 (E 0.1)	Jefe de Proyecto Intendente Regional

Considerando que el sistema de información ya se encuentra desarrollado, se necesita establecer un documento que sea el punto de inicio de la implantación.

TAREA 0.1 APROBACIÓN DEL INICIO DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada:

- Resolución de Superintendencia N° 221-2015/SUNAT del 19.08.2015 que modifica la R.S. 014-2008/SUNAT que regula la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos.
- Circular N° 003-2015 del 23.07.2015 que aprueba el procedimiento para la notificación de los actos administrativos emitidos por la SUNAT, a través del SINE.
- Resolución de Superintendencia N° 039-2017/SUNAT del 20.02.2017, que modifica la Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT que regula la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos.

- Resolución de Superintendencia N° 242-2017/SUNAT del 28.09.2017, que modifica la R.S. 014-2008/SUNAT que regula la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos.
- Circular N° 007-2017 del 28.09.2017, que aprueba el procedimiento para la notificación de actos administrativos emitidos por SUNAT a través del SINE.
- Circular N° 009-2017 del 20.11.2017, que aprueba el procedimiento para la notificación de actos administrativos emitidos por SUNAT a través del SINE – Firma Digital.
- Sistema de información (SINE) terminado.

Productos de salida:

- Memorándum Circular Electrónico 00001.12-2019-100016 (E 0.1)

Participantes:

- Jefe de Proyecto
- Intendente Regional

Técnicas y prácticas:

- Sesiones de trabajo

Descripción de la tarea:

Documento	Seguimiento/Conclusión
DATOS GENERALES Para : Alvaro Vasquez Lozano 97-Encargado (E) 780000-Intendencia Regional Lambayeque De : German Antonio Macavilca Figueras 97-Encargado (E) 100016-Proyecto Notificación Electrónica Y Expediente Virtual Asunto : Notificación Electrónica RD y RM Fecha : 21/02/2019 6:01:21 p.m. Lugar : Lima Copia a : Sabrina Montalvo Vidaurre, Carolina Guzman Vilca, Emil Lich Arauco Sanchez, Aida Bautista Valle, Susana Manuela Lean Castañeda, Mauro Alberto Lucho Blanck, Luis Fernando Lino Salazar Documentos de Referencia :	
CONTENIDO Me dirijo a usted, dentro del marco del Proyecto Componente de Notificación Electrónica y Expediente Virtual a fin de remitir las indicaciones necesarias para la VERIFICACIÓN en producción de la Notificación Electrónica de la Resolución de Determinación (RD) y Resolución de Multa (RM): 1. Solicitar acceso al SINE para los usuarios que: - Registren los anexos de las RD y/o RM, requiriendo el Perfil Anexo_target (Intranet, tributarios, sistema de notificaciones). - Generen los documentos en formato pdf y firmen digitalmente los documentos, confirman, dan de baja, reversion o reprograman los pedidos, solicitando el perfil: Notifica_aut (Intranet, tributarios, sistema de notificaciones). - Administren a los usuarios que generan, autorizan y firman documentos, solicitando el perfil: Notifica_resp (Intranet, tributarios, sistema de notificaciones). - Efectúen el seguimiento y consultas del estado de los pedidos, perfil: Notifica_con (Intranet, tributarios, sistema de notificaciones). 2. Contar con casos disponibles para cada tipo de documento a generar, los tipos de documentos RD y RM. Tales casos deberán estar disponibles para la emisión de sus valores (RD - RM) hasta el día 28 de febrero de 2019. Cabe indicar que luego de las pruebas en verificación corresponde que cada unidad orgánica use la notificación electrónica por el SINE para las RD y RM. 3. Designar un colaborador como enlace para las coordinaciones que sean necesarias. Cualquier coordinación la podrá realizar la Sr. Miguel Huamani macetas o Sr. Mauro Lucho Blanck Atentamente, OBSERVACIONES 00001.12-2019-100016	

Figura 18: Entregable 0.1 - Memorándum Circular Electrónico: 00001.12 - 2019 – 100016

El documento que inicia la implantación de SINE es el Memorándum Circular Electrónico emitido por el jefe del “Proyecto Notificación Electrónica y Expediente Virtual”, dirigido al intendente de la Intendencia Regional Lambayeque. En él se indica que se inicie la solicitud de accesos de acuerdo a las funciones que se realizan, así mismo se indica que se autoricen perfiles para los responsables de la administración de usuarios, que se tengan casos disponibles para el periodo de prueba y por último que se designe a colaboradores que sirvan de enlace para las coordinaciones necesarias.

Hay que tomar en cuenta que para la aprobación del inicio de la implantación SINE en la Intendencia Regional Lambayeque, ya se tiene el Sistema Informático terminado hasta las etapas que se requieren implantar.

FASE 1: FORMACIÓN NECESARIA PARA LA IMPLANTACIÓN

Tabla 2: Fase Formación necesaria para la implantación

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 1.1	ESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN	Recursos Humanos y Técnicos Disponibles	Equipo de Implantación (comunicación a integrantes) (E 1.1)	Intendente Regional
		Reporte de personal de cada supervisión de I. R. Lambayeque (SIRH)		Jefe de División
				Supervisor POD
T 1.2	PREPARACIÓN PARA EL ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN	Equipo de implantación (E 1.1)	Plan de Formación del equipo de	Jefe de proyecto
			Materiales de Formación	Equipo de Implantación
			Planificación de la Formación	
T 1.3	ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN (PASE A FASE 2 TAREA 2.1)	Equipo de Implantación (E 1.1)	Reporte de horas dedicadas a capacitarse en el sistema SINE (E 1.3)	Jefe de Proyecto
		Plan de Formación del Equipo de Implantación (E 1.2)		Supervisor POD
				Equipo de Implantación
T 1.4	PREPARACIÓN DE LA FORMACIÓN A USUARIOS FINALES (PASE A FASE 3)	Plan de Implantación (E 2.2)	Plan de Formación a Usuarios Finales (E 1.4)	Equipo de implantación
		Reporte de personal de cada supervisión de I. R. Lambayeque (usuarios)	Esquema de Formación (se agrupan los usuarios de acuerdo con perfiles)	Intendente Regional
		Auditores	Materiales de Formación (infraestructura y tecnología)	Jefe de División
		Supervisores	Planificación de la Formación (cantidad de sesiones y tiempo de capacitación)	Supervisores y auditores
		Programadores		Programadores

Para esta fase se tomaron en cuenta los profesionales de las distintas supervisiones de la División de Auditoría, de acuerdo con su nivel de formación, a los perfiles requeridos, así como el nivel de responsabilidad.

TAREA 1.1 ESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada:

- Recursos Humanos y Técnicos Disponibles
- Reporte de personal de cada supervisión de I. R. Lambayeque (SIRH)

Productos de salida:

- Equipo de Implantación (E 1.1)

Participantes

- Intendente Regional
- Jefe de División
- Supervisor POD

Técnicas y prácticas:

- Sesiones de trabajo

Descripción de la tarea:

En esta tarea se compone el equipo de trabajo a cargo de la implantación. El equipo se elige tomando en cuenta la supervisión que tiene a cargo las actividades relacionadas al manejo de sistemas informáticos, bases de datos, así como mejora de procesos.

La supervisión acorde para dicha responsabilidad es la de Programación Operativa Descentralizada, Dentro de ella se eligieron a los participantes del equipo de implantación del sistema de notificaciones.

Por último, se convoca a los que serán encargados de capacitarse en el funcionamiento y procesos del Sistema Integrado de Notificación Electrónica (equipo de implantación), a través de un correo electrónico donde se indica que asumen esa responsabilidad.

Las personas seleccionadas para el equipo de implantación son dos:

- ✓ El supervisor de la Supervisión 4 - Programación Operativa Descentralizada
- ✓ Programador de la Supervisión 4 - Programación Operativa Descentralizada (quien desarrolla el presente trabajo)

TAREA 1.2 PREPARACIÓN PARA EL ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN**Productos de Entrada:**

- Equipo de implantación (E 1.1)

Productos de Salida:

- Plan de formación del equipo de implantación (E 1.2)
 - Materiales de Formación
 - Planificación de la Formación

Participantes:

- Jefe de proyecto
- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas:

- Sesiones de trabajo
- Planificación

Descripción de la tarea:

En esta etapa definimos la formación necesaria para nuestro equipo de implantación, estableciendo un esquema de entrenamiento dentro de nuestro horario laboral, así como la duración estimada de nuestra preparación.

Se identifican los materiales necesarios como normas, documentos electrónicos (memorándums, resoluciones de superintendencia, circulares, manuales de usuarios, presentaciones) para la formación del equipo de implantación.

TAREA 1.3 ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada

- Equipo de Implantación (E 1.1)
- Plan de Formación del Equipo de Implantación (E 1.2)

Productos de salida

- Reporte de horas dedicadas a capacitarse en el sistema SINE (E 1.3)

Participantes

- Jefe de Proyecto
- Supervisor POD
- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas:

- Sesiones de trabajo
- Planificación

Descripción de la tarea:

En esta tarea el equipo de implantación se capacita diariamente en un promedio de cinco horas diarias dentro del horario laboral, a fin de tener todos los conocimientos necesarios respecto al desarrollo del sistema, su funcionamiento y desempeño, utilizando los documentos y materiales anteriormente descritos, los mismos que se encuentran en un módulo de la intranet institucional.

Las dudas y consultas se realizan a través del correo electrónico al jefe del proyecto, que labora en la ciudad de Lima.

NOTIFICACIONES
Temas
Generación de la RM Manual – Notificación SINE
Manual del módulo de Notificación de Valores y REC'
Sistema Integral de Notificaciones Electrónicas (SINE) - Módulo de Administración del Proceso de Notificación
Sistema Integral de Notificaciones Electrónicas (SINE) - Módulo de Seguimiento del Proceso de Notificación
Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas – Registro manual
Módulo de Seguimiento del Proceso de Notificación
Manual de Usuario - Consulta por pedido
Manual de Usuario – Prescripción
Manual de Usuario – Carga Manual de Anexos
Manual de Usuario- Notificación electrónica Resolución de Determinación y Resolución de Multa con Anexo
Manual de Usuario – Pago con error

Imagen 19: Módulo de capacitación para el equipo de implantación.

TAREA 1.4 FORMACIÓN A USUARIOS FINALES

Productos de entrada:

- Plan de Implantación (E 2.2)
- Reporte de personal de cada supervisión de I. R. Lambayeque (usuarios)
 - Auditores
 - Supervisores
 - Programadores

Productos de salida:

- Plan de Formación a Usuarios Finales: (E 1.4)
 - Esquema de Formación (se agrupan los usuarios de acuerdo con perfiles)
 - Materiales de Formación (infraestructura y tecnología)
 - Planificación de la Formación (cantidad de sesiones y tiempo de capacitación)

Participantes:

- Equipo de implantación

Técnicas y prácticas:

- Sesiones de trabajo
- Presentaciones

Descripción de la tarea:

REGAUDIT	AUDITOR	REGSUP	SUP	
1935	ACOSTA LOZADA, JUAN CARLOS	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
3202	BAZAN MORI, IRMA ANTONIETA	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
7899	BOCANEGRA NAHUINMALLMA, ALEJANDRO GONZALO	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
8646	CASAS CUSTODIO, ELBA ISABEL	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
2394	CHAPONAN RIMACHI, LIA VIOLETA	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
7305	MELENDREZ TEMOCHE, NIZA ANDER	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
3948	NOBLECILLA RIVAS, MIRKO ANTONIO	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
3676	TEJADA TEM, GLORIA RENE	1957	CARI LUQUE, JOSE LUIS	7R0201-DIV. AUDITORIA - SUP.1
8657	AVILA GASTULO, DIANA KATERINE	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
7946	FERNANDEZ AREVALO, NOE	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
7873	MENDO CORONEL, VIOLETA DEL PILAR	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
8894	MONTENEGRO MONTENEGRO, SMITH FREDY	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
8828	PERALES DIAZ, KATHERINE ALEJANDRA DAJAROB	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
9073	PEREZ LIMO, ANADELA ROSMERY	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
2114	PINTADO CORDOVA, CLEVER	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
8670	RODRIGUEZ SAMANAMUD, JOHAN ALFERY	3946	DIAZ ARBAIZA, PAUL IVAN	7R0205-DIV. AUDITORIA - SUP.5
8779	DIAZ CRUZ, JONATHAN MICHAEL	2113	NANFUÑAY MINGUILLO, JUAN CARLOS	7R0206-DIV. AUDITORIA - SUP.6
6937	ELORRIETA CHOQUE, NIDIA JANISS	2113	NANFUÑAY MINGUILLO, JUAN CARLOS	7R0206-DIV. AUDITORIA - SUP.6
2014	GARCIA YUPANQUI, PABLO BERNARDO	2113	NANFUÑAY MINGUILLO, JUAN CARLOS	7R0206-DIV. AUDITORIA - SUP.6
6038	LOZADA MATTA, MIGUEL EDUARDO	2113	NANFUÑAY MINGUILLO, JUAN CARLOS	7R0206-DIV. AUDITORIA - SUP.6

Imagen 20: Reporte de supervisores, auditores y programadores

Se determinó en esta etapa a los futuros usuarios del sistema, determinando sus perfiles y responsabilidades, nivel de participación y las fechas previstas de participación durante el proceso de implantación.

Para eso, revisamos el plan de implantación instaurado, y nos aseguramos de contar con todo el personal involucrado, así mismo nos

abastecemos de materiales necesarios como infraestructura (auditorio, carpetas) y tecnología (proyector multimedia, micrófonos, laptops, red inalámbrica, etc.)

Por último, se determinan, en función de los esquemas de formación asociados a los distintos perfiles, los contenidos definitivos que tienen las capacitaciones, los calendarios, quiénes han de recibirlos y con qué prioridad.

Como resultado obtenemos el Plan de Formación a Usuarios Finales, el mismo que consta de capacitaciones a dos grupos de usuarios, de acuerdo con el tipo de notificación que realizarán, así como con el perfil que contarán en el sistema.

Tabla 3: Cuadro de capacitaciones del Plan de Formación de Usuarios Finales

GRUPO	CARGO	CANTIDAD	CARGA DE ARCHIVO	REGISTRO MANUAL	GENERAN PEDIDO	FIRMA Y AUTORIZA PEDIDO
GRUPO 1	AUDITORES (FISCALIZACIÓN)	22	X			
	SUPERVISORES (FISCALIZACIÓN)	6			X	
	JEFE DE DIVISION	1			X	
	INTENDENTE	1				X
GRUPO 2	AUDITORES (DEVOLUCIONES)	8		X		
	PROGRAMADORES	3		X		
	RESOLUTOR DE MULTAS	1		X		
	JEFE DE DIVISION (*)	0				X
TOTAL DE USUARIOS CAPACITADOS		42				

(*) El jefe de división es uno solo y estuvo presente en los dos grupo de capacitación

- ✓ **Grupo 1:** La capacitación se desarrolló en el auditorio a los usuarios que realizarán la **Carga de Archivos para Composición de Documentos**. Se realizaron casos prácticos en una laptop, luego de eso se envió las presentaciones a su correo electrónico.

En este grupo se reunió los usuarios que realizarán la Carga de anexos (auditores), los que generan los pedidos de notificación (supervisores y jefe de división) y el usuario que firma y autoriza (intendente)

- ✓ **Grupo 2:** En este grupo se reunió a los usuarios que realizarán el pedido de notificación por medio del **Registro Manual de Pedido de Notificación**. Se les capacitó en la correcta generación de los archivos a notificar.

Entre los usuarios tenemos: Usuarios que realizan devoluciones (auditores), usuarios que emiten documentos para contribuyentes que son fiscalizados, como cartas, requerimientos, etc. (programadores), un usuario que emite resoluciones de multa que emite documentos de sanciones (resolutor de multa) y un usuario que firma y autoriza todos los documentos antes mencionados (jefe de división)



Alcalde Villalobos Martin Leonidas

Carbonel Mendoza Jannier Leopoldo; Diaz Arbaiza Paul Ivan; San Miguel R

NOTIFICACION SINE (RM y RD + ANEXOS)

Buenas tardes mañana nos reunimos en el Auditorio 9:30 am para presentar un ppt que se indica en el asunto.
El Auditorio ya fue reservado.
Coordinamos

Imagen 21: Inicio de las capacitaciones de SINE a usuarios finales.

FASE 2: PLAN DE IMPLANTACIÓN

Tabla 4: Fase Plan de Implantación

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 2.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE IMPLANTACIÓN	Diseño de la Arquitectura del Sistema	Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)	Jefe del Proyecto
		Entorno Tecnológico del Sistema		Jefe de División
				Equipo de Implantación
T 2.2	DEFINICIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN (PASE A FASE 1 TAREA 1.4)	Diseño de la Arquitectura del Sistema	Plan de implantación (E 2.2)	Jefe de División
		Entorno Tecnológico del Sistema	Memorándum Circular Electrónico (E 2.3)	Equipo de Implantación
		Procedimientos de Operación y Administración del Sistema		
		Procedimientos de Seguridad y		
		Catálogo de Requisitos para la		

TAREA 2.1 ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada

- Diseño de la Arquitectura del Sistema
- Entorno Tecnológico del Sistema

Productos de salida

- Catálogo de Requisitos para la implantación (E2.1)

Participantes

- Jefe del Proyecto
- Jefe de División
- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas:

- Sesiones de trabajo
- Catalogación
- Diagrama de flujo de datos

Descripción de la tarea:

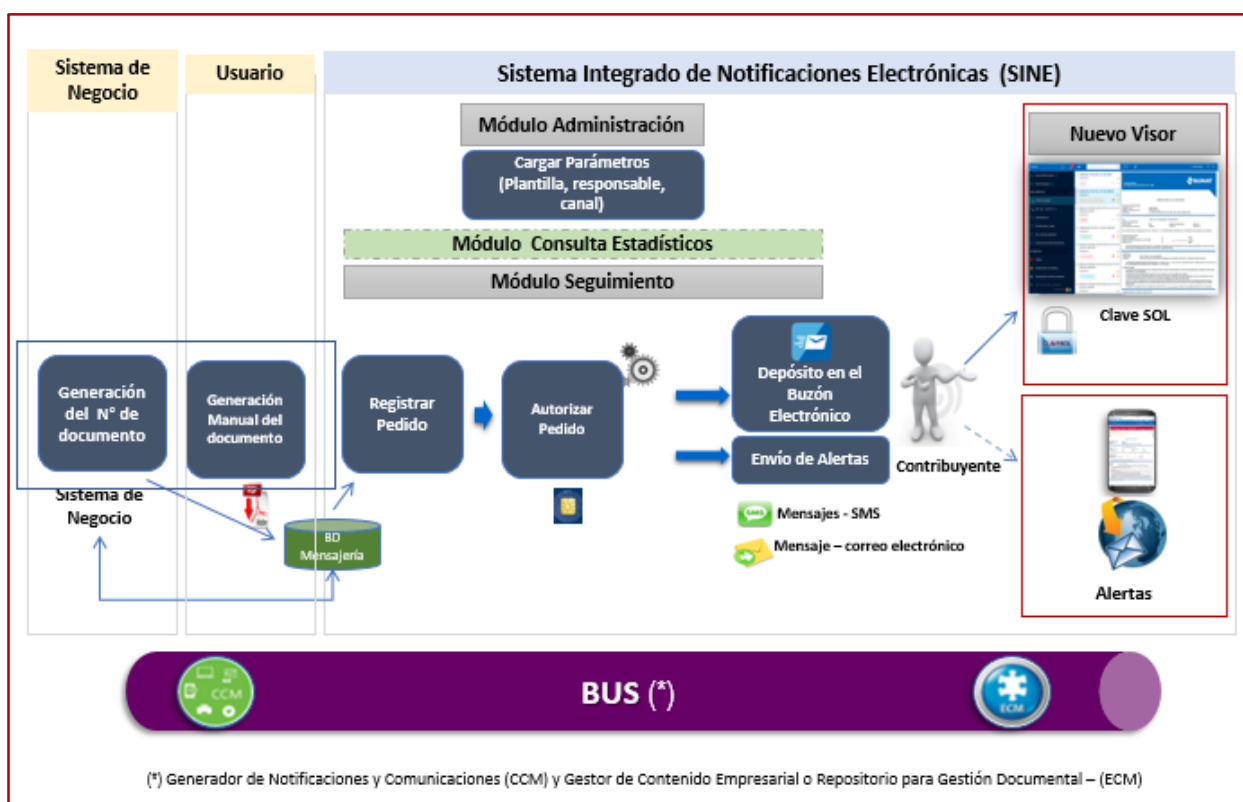


Figura 22: Arquitectura del Sistema SINE

Revisamos la estrategia de implantación del sistema, también evaluamos los requisitos para la implantación (instalación, infraestructura, formación). De igual modo identificamos los distintos sistemas de información que forman parte de la nueva estructura del sistema de notificaciones, es decir los sistemas que interactúan con el sistema que vamos a implantar.

Además, analizamos los procedimientos que aplicaremos en cada uno de los procesos de implantación. con la finalidad de tener organizado y preparado, con la anticipación necesaria todos los recursos necesarios para la implantación del nuevo sistema.

En esta tarea también se evaluaron los conocimientos que requieren los usuarios finales al margen de las funciones que realizan diariamente, para que puedan operar el sistema y los beneficios que brindaría de llegarse a cumplir el plan.

TAREA 2.2 DEFINICIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada

- Diseño de la Arquitectura del Sistema
- Entorno Tecnológico del Sistema
- Procedimientos de Operación y Administración del Sistema
- Procedimientos de Seguridad y Control de Acceso
- Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)

Productos de salida

- Plan de implantación (E2.2)
- Memorándum Circular Electrónico (E 2.3)

Participantes

- Jefe de División
- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas:

- Sesiones de trabajo
- Planificación

Descripción de la tarea:

En esta tarea definimos el plan de implantación, que nos permite calcular tanto esfuerzo como los recursos necesarios para la puesta en marcha del sistema.

Se consolidaron y resumieron los documentos relacionados al sistema y luego se elaboraron manuales de usuario más sencillos para fácil comprensión de los usuarios. Así mismo se elaboraron presentaciones que servirían para las distintas capacitaciones programadas, y que luego se pondrían a disposición de los interesados a través del correo electrónico.

También se actualizaron las versiones de los sistemas relacionados a SINE para que se puedan realizar la carga de anexo o el registro manual de notificaciones de manera satisfactoria.

Por último, se programaron las pruebas de implantación y aceptación del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (a través de un memorándum circular).

FASE 3: ESTABLECIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS.

Tabla 5: Fase Establecimiento del acuerdo de nivel de servicios.

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 3.1	ESPECIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)	Especificación de Tipos de Servicio (E 3.1)	Jefe de Proyecto
		Plan de Implantación (E 2.2)		Equipo de Implantación
				Supervisores

TAREA 3.1 ESPECIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Productos de entrada

- Catálogo de Requisitos (E 2.1)
- Plan de Implantación (E 2.2)

Productos de salida

- Especificación de Tipos de Servicio (E 3.1)

Participantes

- Jefe de Proyecto
- Equipo de Implantación
- Supervisores

Técnicas y prácticas

- Sesiones de trabajo

Descripción de la tarea:

En esta tarea se definen los servicios de los que nos haremos cargo como equipo de implantación, entre los que se encuentran:

- ✓ Solicitud de cuentas de acceso a SINE, a través de del módulo “Solicitud de Accesos” en SIGESA, durante el piloto de implantación.
- ✓ Reporte de incidentes a través de SIGESI (Sistema de Gestión de Sistemas Informáticos) y de SIGESA (Sistema de Gestión de Solicitudes de Accesos, en el módulo de Atención a Usuarios), durante el periodo de pruebas.
- ✓ Seguimiento a cada reporte de incidencias hasta poder resolver los problemas detectados en SINE por los usuarios en SINE, durante el periodo de pruebas
- ✓ Atención de consultas respecto del funcionamiento de SINE, así mismo se brindará el apoyo necesario cuando lo crean conveniente en la PC del usuario, a fin de realizar correctamente los pedidos de notificación, durante el periodo de pruebas y luego de este periodo.
- ✓ Se establecen tiempos de respuesta en atender sus consultas y peticiones, así como el compromiso de reportar las fallas y errores que pueda tener SINE en el desarrollo de sus funciones, así mismo se indicó a los supervisores que ellos son los encargados

de exigir a su personal a cargo, que tengan actualizados los sistemas que interactúan con SINE.

- ✓ Se deja claro que no nos responsabilizamos por los errores en las comunicaciones como acceso a internet, y mal uso de cuentas y contraseñas.

Luego de llegar a un acuerdo entre los máximos a nivel de usuarios (supervisores) mencionamos en el entregable los tipos de servicio mencionados y que brindaremos durante el periodo de implantación.

Finalmente establecemos cuál de los servicios son cuantificables (por ejemplo: número de solicitudes de SIGESI semanales, cantidad de notificaciones exitosas realizadas en el periodo de implantación) que nos servirá para nuestra documentación.

CÓDIGO: REQ 2019-036123 (Cerrada)

Solo pueden editarse incidencias que están pendientes de registrar sin ninguna autorización realizada, que tienen preguntas pendientes de responder o que están pendientes de confirmar.

FASE DE ESTABILIZACIÓN RD - RM (SINE) 📄

Código: REQ 2019-036123

Título: FASE DE ESTABILIZACIÓN RD - RM (SINE)

Buenas tardes:

Con fecha 29/03/2019 se ha realizado la carga automatizada de anexos de RM (Fiscalización definitiva) para la **NOTIFICACIÓN VIA SINE**, seguidamente se han generado los valores (números de valores) en el RSIRAT a cargo del supervisor.

Luego de esto, en la plataforma SINE:

- Se realizó la **generación del documento** a cargo del supervisor José Luis Carilque (rol asignado: Genera documento). **Nº Pedido: 0073002000000197157** realizado el día 29/03/2019.
- El pedido debió estar listo para que el intendente confirme el pedido (rol asignado: Autorizar y firmar documento), **sin embargo no se pudo realizar esta acción.**

Descripción: **esta acción.**

Figura 23: Ejemplo de Reporte de Incidente (SIGESI Sistema de Gestión de Servicios Informáticos).

FASE 4: INCORPORACIÓN DEL SISTEMA AL ENTORNO DE OPERACIÓN

Tabla 6: Fase Incorporación del Sistema al Entorno de Operación.

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 4.1	PREPARACIÓN DE LA INSTALACIÓN	Plan de Implantación (E 2.2)	Preparación de Instalación (Solicitudes de acceso al sistema) (E 4.1)	Jefe de Proyecto
		Plan de Formación del Equipo de Implantación (E 1.2)		Equipo de Implantación
		Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)		
		Diseño de la Arquitectura del Sistema		
T 4.2	REALIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN	Plan de Implantación (E 2.2)	Matriz de perfiles de acceso a SINE (E 4.2)	Jefe de Proyecto
		Equipo de Implantación (E 1.1)		Equipo de implantación
		Sistema SINE		

TAREA 4.1 PREPARACIÓN DE LA INSTALACIÓN

Productos de entrada

- Plan de Implantación (E 2.2)
- Plan de Formación del Equipo de Implantación (E 1.2)
- Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)
- Diseño de la Arquitectura del Sistema

Productos de salida

- Preparación de Instalación (Solicitudes de acceso al sistema) (E 4.1)

Participantes

- Jefe de Proyecto
- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas

- Sesiones de trabajo

Descripción de la tarea:

Aquí verificamos si tenemos disponible la infraestructura necesaria para poder tener el acceso a SINE, para eso evaluamos los requisitos para la implantación (asumimos que contamos con los requisitos generales). En esta etapa verificamos solicitamos los perfiles para cada usuario, de acuerdo con el plan de implantación.

PERFILES SINE:

Los perfiles con los que deben contar los usuarios para la operatividad del Sistema Integrado de Notificación Electrónica son:

Tabla 7: Perfiles de acceso a SINE.

ACCION A REALIZAR	PERFIL DE ACCESO SINE	DEPENDENCIAS	AREA NORMATIVA SEGUIMIENTO
Genera documentos	Notifica_aut	X	
Firma y autoriza documentos	Notifica_aut	X	
Consulta	Notifica_con	X	X
Registro de usuario (administra SINE)*	Notifica_Resp	X	X
Permite la carga de anexos	Anexo_carga	X	
Permite Registro Manual de Pedido	Notifica_reg	X	

(*) Se debe designar un Administrador titular y suplente por cada dependencia. Por lo tanto, a través de solicitudes de accesos al sistema (SIGESA), solicitamos los accesos correspondientes para los usuarios de acuerdo con las funciones que realizan (matriz de perfiles).



Figura 24: Menú de Opciones en SINE, de acuerdo a los perfiles asignado a través de SIGESA.

Previo a la instalación debemos confirmar los siguientes puntos:

- Confirmar que los usuarios cuentan con acceso a SINE
- Registrar a los responsables que GENERAN DOCUMENTOS, FIRMAN y AUTORIZAN.
- Validar y/o solicitar que los responsables autorizados para FIRMA cuenten con Certificado Digital (CD) de RENIEC instalado en su equipo

PERFILES PARA ASIGNAR DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN QUE REALIZAN:

Tabla 8: Perfiles de acuerdo con las funciones de los usuarios.

	Anexo_carga	Notifica_reg	Notifica_con	Notifica_aut	Notifica_resp
Auditor	X		X		
Programación		X	X		
Supervisor			X	X	
Jefe de División			X	X	X
Intendente			X	X	

Su solicitud ha sido solucionada Ticket Nro [REQ 2019-030014](#)

Respuesta del analista

Atendido, perfiles intranet indicados.

Saludos

.

Agradeceremos confirmar que la solución propuesta por los técnicos de soporte ha resuelto realmente el problema reportado. Para realizar esta confirmación, presiona el botón CORRECTO, de lo contrario marcar INCORRECTO puede utilizar este enlace [REQ 2019-030014](#), o bien entrar directamente al Portal de Usuarios del Service Desk.

Título : Solicito accesos al Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE).

Descripción: Buenos días:

Por medio de la presente solicito accesos al Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas (SINE), según se detalla en el archivo adjunto (primer grupo).

Gracias de antemano por la atención.

Saludos,

Figura 25: Solicitud de accesos a SINE, realizada por el equipo de implantación

La idea principal es comprobar que los recursos necesarios están disponibles para que se pueda realizar, adecuadamente, la instalación del sistema.

TAREA 4.2 REALIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN

Productos de entrada

- Plan de Implantación (E 2.2)
- Equipo de Implantación (E 1.1)
- Sistema SINE

Productos de salida

- Matriz de perfiles de acceso a SINE (E 4.2)

Participantes

- Jefe de Proyecto
- Equipo de implantación

Técnicas y prácticas

- Técnicas matriciales

Descripción de la tarea:

Es aquí donde se realiza parte más importante, que es autorizar los perfiles de acuerdo con la función que realizan, teniendo en cuenta la normativa (código tributario, resoluciones de superintendencia, Reglamento de Organización y Funciones - ROF). Dar accesos que no corresponden pueden llevar a la anulación o revocatoria de procesos de fiscalización, lo que implica un problema grave.

Entonces nuestra labor ahora está enfocada en configurar cada documento a notificar en el módulo administrador del sistema “Responsables del proceso de notificación”.

La configuración se realiza por cada dependencia, de acuerdo al tipo de documento. A cada documento se le asigna los usuarios que intervendrán en su proceso de notificación, de acuerdo al perfil que le solicitamos en la tarea anterior (si el usuario genera, firma o autoriza), así como la vigencia del acceso.

En el mismo módulo podremos dar mantenimiento a todas las configuraciones realizadas.

El consolidado de autorizaciones se ingresan a una matriz de perfiles, donde podemos verificar el total de accesos por cada tipo de documento.

Luego de eso ya se activan los procedimientos de operación y se pueden realizar las pruebas del sistema.

[Cerrar ventana](#) [Imprimir](#)

SELECCIONE OPCIÓN

- Sistema de Notificaciones
 - Administración
 - Responsables del proceso de Notificación**
 - Seguimiento de Notificaciones

Registro:

UU.OO:
INT.REG.LAMBAYEQUE

Tipo de Responsable:
AUTORIZA

Fecha Inicio de Vigencia:
01/04/2019

Fecha Fin de Vigencia:
31/12/2099

Motivo:
INTENDENTE REGIONAL

http://intranet/ol-ti-iaadmrespons/admin/responsable/inicioModificarResponsable?codigo_registro=7727&codDepen=0073&codDepen=0073&claseDoc=002&tipoDoc=00200A&tipoResp=28&correlativo=22820&indEst=0 160%

Figura 26: Creación de perfiles de acuerdo con la función que realizan

[Cerrar ventana](#) [Imprimir](#)

SELECCIONE OPCIÓN

- Sistema de Notificaciones
 - Administración
 - Responsables del proceso de Notificación**
 - Seguimiento de Notificaciones

Eliminar	Dependencia	UU.OO	Tipo de Documento	Registro	Responsable
<input type="checkbox"/>	0073	7R0204	CARTA DE PRESENTACIÓN DE FISCALIZACIÓN M	7476	GENERA DOCUMENTO
<input type="checkbox"/>	0073	7R0200	CARTA DE PRESENTACIÓN DE FISCALIZACIÓN M	3945	FIRMA
<input type="checkbox"/>	0073	7R0200	CARTA DE PRESENTACIÓN DE FISCALIZACIÓN M	3945	AUTORIZA

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros

< Anterior 1 Siguiente >

[Exportar a Excel](#) [Eliminar](#)

160%

Figura 27: Creación de perfiles de acuerdo con la función que realizan

Matriz de perfiles:

Se creó una matriz con los perfiles asignados por cada tipo de documento, la misma que se actualizaba, con cada nuevo documento autorizado, sea automático o manual. (Ver anexo 5: Matriz de perfiles SINE)

Tabla 9: Matriz de perfiles con algunos usuarios que usan SINE.

ROLES DE SINE EN LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA																			
Nombre:				Alvaro Vásquez				Carbonel Mendoza Leopold				Díaz Arbaiza Paul				Reyes Vasallo Adriana			
Registro:				7476				7476				7476				7476			
Puesto:				Intendente Regional				Jefe de División				Supervisor				Apoyo POD			
Supervisión				Intendencia				Div. Auditoría				Fiscalización				POD			
DOCUMENTOS\ROLES				CARGA MANUAL	GENERA	FIRMA	AUTORIZA	CARGA MANUAL	GENERA	FIRMA	AUTORIZA	CARGA MANUAL	GENERA	FIRMA	AUTORIZA	CARGA MANUAL	GENERA	FIRMA	AUTORIZA
Código	Nombre del documento:	PRICO	MEPECO																
003101	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 1)	X	X			X	X		X				X						
003102	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 2)	X	X			X	X		X				X						
003103	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 3)	X	X			X	X		X				X						
003104	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 4)	X	X			X	X		X				X						
003105	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA (variable 5)	X	X			X	X		X				X						
003111	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA FISCALIZACIÓN PARCIAL	X	X			X	X		X				X						
003112	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN DE DEUDA FISCALIZACIÓN DEFINITIVA	X	X			X	X		X				X						
003211	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN SALDO A FAVOR FISCALIZACIÓN PARCIAL	X	X			X	X		X				X						
003212	RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN SALDO A FAVOR FISCALIZACIÓN DEFINITIVA	X	X			X	X		X				X						
002002	RESOLUCIÓN DE MULTA - FISCALIZACIÓN PARCIAL	X	X			X	X		X				X						
002003	RESOLUCIÓN DE MULTA - FISCALIZACIÓN DEFINITIVA	X	X			X	X		X				X						
00200A	RESOLUCIÓN DE MULTA (manual)	X	X							X	X								
97010A	CARTA DE PRESENTACIÓN DE FISCALIZACIÓN (manual)	X	X							X	X					X			
05400A	REQUERIMIENTO DE FISCALIZACIÓN (manual)	X	X							X	X					X			
93801A	ESQUELA DE CITACIÓN (manual)	X	X							X	X					X			
93801K	CIERRE DE ESQUELA DE CITACIÓN (manual)	X	X							X	X					X			
93801B	ESQUELA R (manual)	X	X							X	X					X			

FASE 5: PILOTO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

Tabla 10: Fase Piloto de Implantación del Sistema.

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 5.1	PREPARACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	Plan de Implantación (E 2.2)	Plan de realización de Piloto (E 5.1)	Equipo de Implantación
		Equipo de Implantación (E 1.1)		
T 5.2	REALIZACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	Sistema SINE	Resultado de las Pruebas de Piloto (Informe) (E 5.2)	Equipo de Implantación
		Plan de realización de piloto (E 5.1)		Usuarios (auditores, supervisores, jefe de división e intendente)
T 5.3	EVALUACIÓN DEL RESULTADO DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	Plan de realización de piloto (E 5.1)	Evaluación del Resultado de las Pruebas del Piloto (E 5.3)	Jefe de Proyecto
		Resultado de las Pruebas de Piloto (E 5.2)		Equipo de Implantación

Se busca con este pilo garantizar la aceptación final de los sistemas de información nuevos o desarrollados. Tienen como fin validar que el sistema cumple los requisitos básicos de funcionamiento esperado y permitir que el usuario determine la aceptación del sistema.

La finalidad de las pruebas de piloto es doble:

- Comprobar el funcionamiento correcto del mismo en el entorno de operación.
- Permitir que el usuario determine, desde el punto de vista de operación, la aceptación del sistema instalado en su entorno real, según el cumplimiento de los requisitos especificados.

TAREA 5.1 PREPARACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada

- Plan de Implantación (E 2.2)
- Equipo de Implantación (E 1.1)

Productos de salida

- Plan de realización de Piloto (E 5.1)

Participantes

- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas

- Sesiones de trabajo
- Planificación

Descripción de la tarea:

La preparación del piloto de implantación la realiza el mismo equipo de implantación (responsable). En esta etapa realizamos una sesión de

trabajo a fin de determinar el alcance del piloto de implantación, y el tiempo que durará el piloto.

Se decide realizar un plan de pruebas por cada tipo de notificación (Carga Manual de Anexos y Registro de Pedido Manual) y a la vez por varios tipos de documentos.

En el caso de las notificaciones con carga manual de anexos, se propone realizar el piloto de implantación con cuatro usuarios: tres auditores que realizarán la carga de anexos a SINE para su posterior envío al sistema generador (Rsirat) y un supervisor que es el que generará las resoluciones en dicho sistema generador y generará el pedido de notificación. También participan el Intendente Regional que firma y autoriza los documentos. Se realizará el piloto de pruebas para dos clases de documentos: Resoluciones de Multa y Resoluciones de Determinación.

De igual modo se incluye en el piloto de implantación las pruebas para el Registro de Pedido Manual, es decir para los documentos a notificar creados de forma manual (creación de pdf). En esta prueba participarán dos programadores que generan los documentos y el jefe de división que firma y autoriza. Se realizarán las pruebas para dos clases de documentos: Carta de Presentación y Requerimiento de Información.

Vale indicar que si bien el plan de pruebas (10) solo se realiza para probar si el sistema cumple su funcionalidad en un escenario real, dando seguimiento a los casos hasta que se concluyan (notificado).

Luego el piloto de implantación se extiende un poco más de tiempo para que todos interactúen con el sistema y poder reportar el máximo de incidencias.

Tabla 11: Esquema del Plan de Pruebas de SINE.

TIPO DE NOTIFICACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PRICO	MEPECO	CARGA ANEXOS	CARGA MANUAL	GENERA	FIRMA	AUTORIZA	PRUEBA COMPLETA	TOTAL DE PRUEBAS
CARGA MANUAL DE ANEXOS	Resolución de Multa (Fiscalización Parcial)	X	X	AUDITOR 1		SUPERVISOR 1	INTENDENTE REGIONAL	INTENDENTE REGIONAL	SI	2
	Resolución de Multa (Fiscalización Definitiva)	X		AUDITOR 2		SUPERVISOR 1	INTENDENTE REGIONAL	INTENDENTE REGIONAL	SI	1
	Resolución de Determinación de Deuda (Fiscalización Parcial)	X	X	AUDITOR 1		SUPERVISOR 1	INTENDENTE REGIONAL	INTENDENTE REGIONAL	SI	2
	Resolución de Determinación Saldo a Favor (Fiscalización Parcial)		X	AUDITOR 3		SUPERVISOR 1	INTENDENTE REGIONAL	INTENDENTE REGIONAL	SI	1
REGISTRO DE PEDIDO MANUAL	Carta de Presentación de Fiscalización (manual)	X	X		PROGRAMADOR 1		JEFE DE DIVISIÓN	JEFE DE DIVISIÓN	SI	2
	Requerimiento de Fiscalización (manual)	X	X		PROGRAMADOR 2		JEFE DE DIVISIÓN	JEFE DE DIVISIÓN	SI	2
TOTAL DE PRUEBAS										10

TAREA 5.2 REALIZACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada

- Sistema SINE
- Plan de realización de piloto (E 5.1)

Productos de salida

- Resultado de las Pruebas de Piloto (Informe) (E 5.2)

Participantes

- Equipo de Implantación
- Usuarios (auditores, supervisores, jefe de división e intendente)

Técnicas y prácticas

- Pruebas de implantación

Descripción de la tarea:

Esta tarea es la más esperada en el proceso de implantación, acá realizamos las pruebas del piloto de implantación, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Realización de Piloto de SINE (E 5.1)

Nuestro objetivo es asegurarnos que SINE cumple con las expectativas, verificar que realiza los procesos de acuerdo con lo programado, y si cuenta con las especificaciones en cuanto a:

- Recuperación, verificando si la recuperación se realiza de forma apropiada, con mensajes de error que permitan inferir qué proceso no se realizó de manera correcta. Por ejemplo, al cargar un anexo que no cumple con los requisitos de composición de archivos que exige SINE, debería mostrar un error indicando que, por ejemplo, no existe el RUC, o que no tiene documento asociado en Rsirat, o que el ubigeo a donde se quiere notificar aún no se encuentra activo, etc.
- Seguridad, pues debería el sistema imponer mecanismos de protección incorporados al sistema. Como por ejemplo si un usuario no ha sido autorizado para generar un tipo de documento, a través de un mensaje debe indicar el incidente. Nuestra labor está enfocada ya ayudar a verificar si se cumple el objetivo de seguridad del sistema.
- Rendimiento, examinando el sistema en cuanto al tiempo de respuesta de ejecución de cada proceso, incluso se determinaron horarios de firma y autorización a fin de tener orden en las futuras actividades diarias, cuando el sistema se haya implantado.

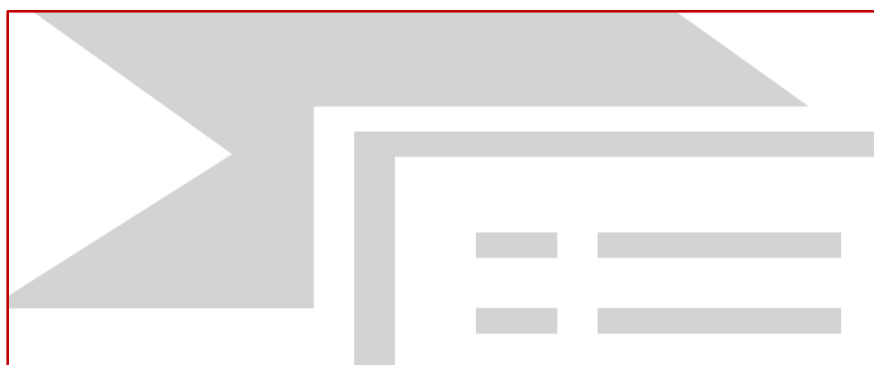


Figura 28: Mensaje de error en SINE

A través de un informe, registramos toda fase de realización de las pruebas, y consignamos los resultados óptimos, los incidentes, los

reportes realizados antes errores o fallas, así como los problemas que quedaron aún sin resolver.

Luego de esto revisamos si lo establecido en el plan de realización de piloto se realizó de manera integral. No fue necesario, prueba adicional alguna.

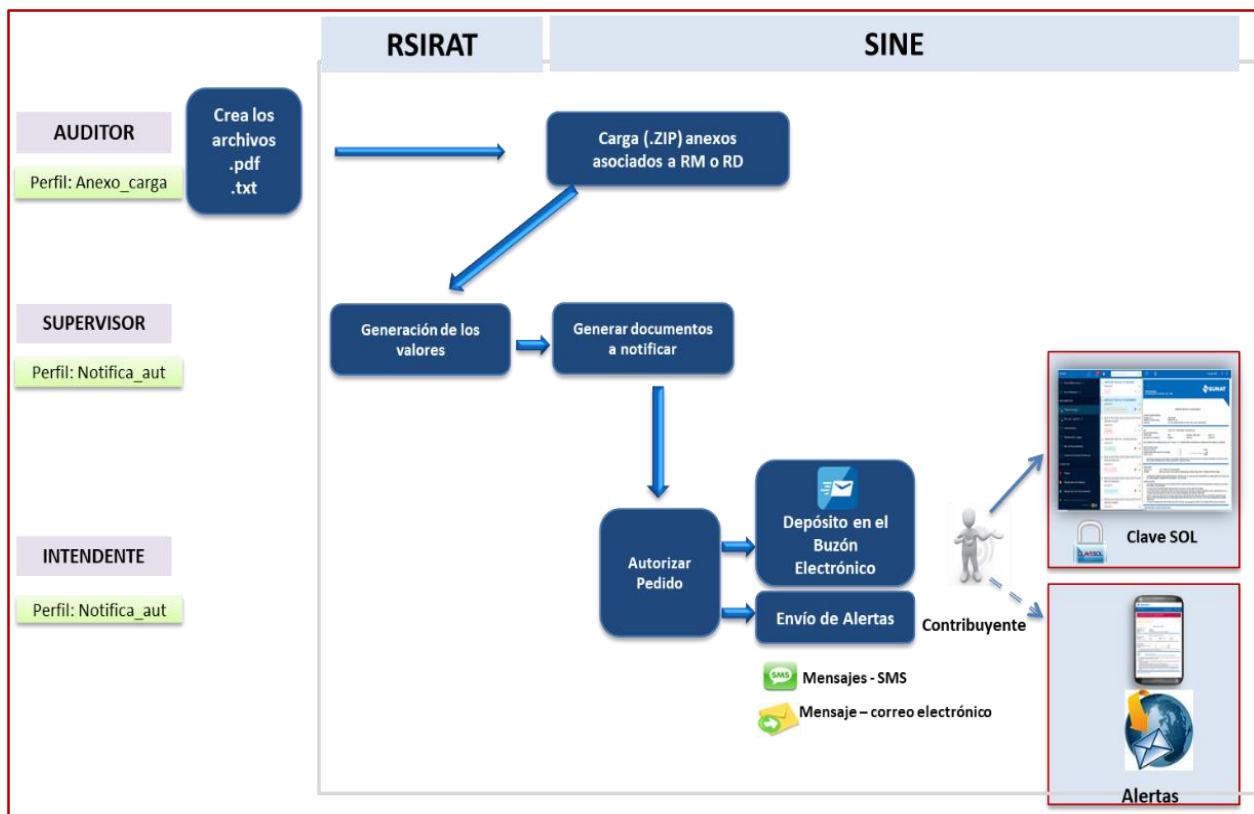


Figura 29: Proceso de Carga Manual de Anexos en el Procedimiento de Fiscalización

PRUEBAS DE CARGA MANUAL DE ANEXOS:

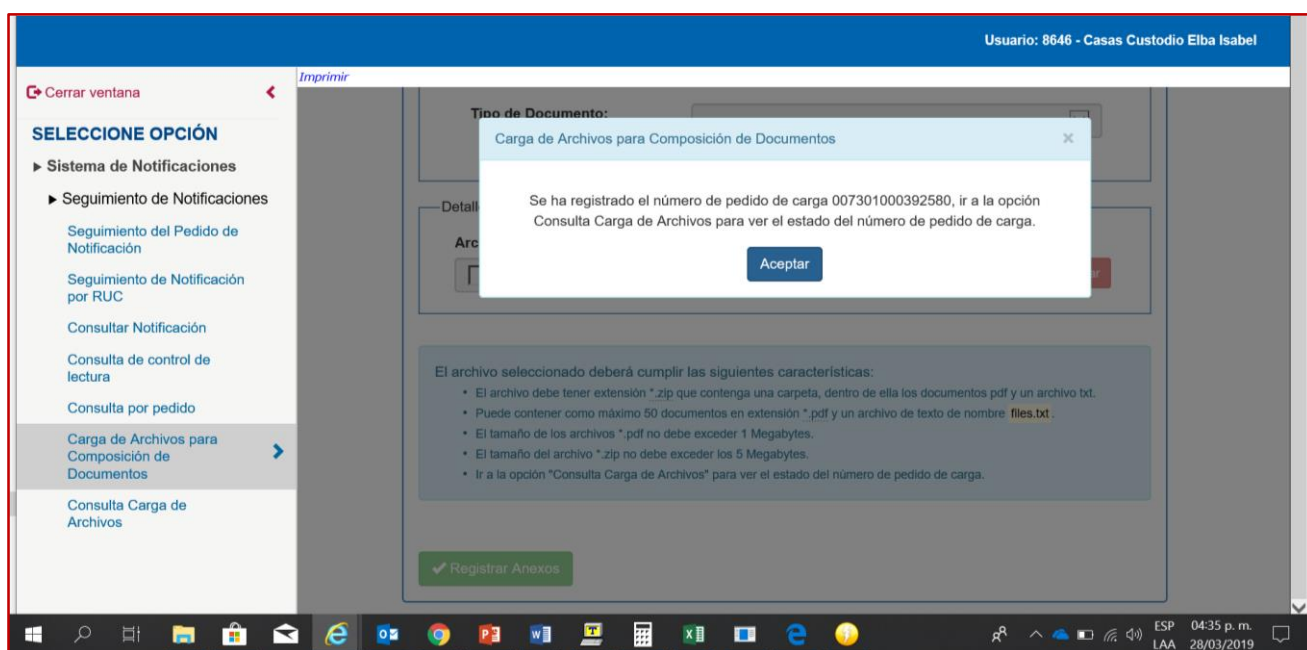


Figura 30: Realización del Piloto de Implantación (Carga de Archivos para Composición de Documentos - Fiscalización Parcial)

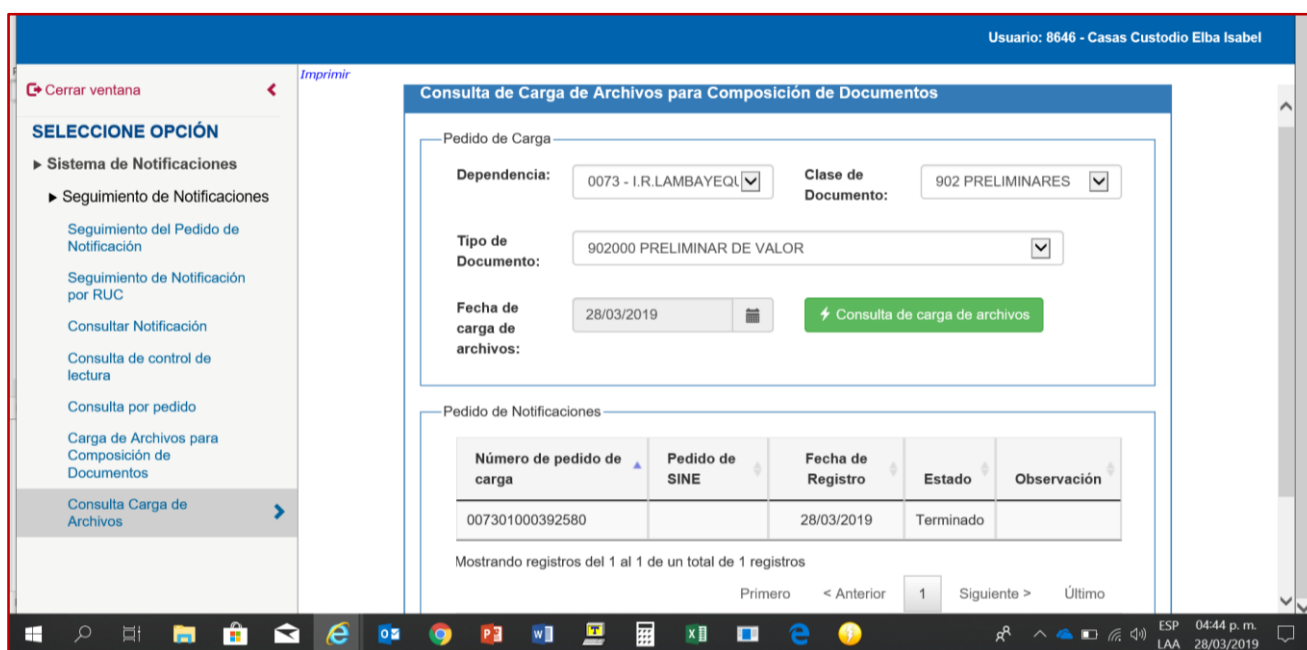


Figura 31: Realización del Piloto de Implantación (Consulta de Carga de Archivos - Fiscalización Parcial)

PRUEBAS DE REGISTRO DE PEDIDO MANUAL:

Usuario: 7476 - Adriana Lucia Reyes Vassallo

Registro Manual de Pedido de Notificaciones

Pedido de Notificación

Dependencia: 0073 - I.R.LAMBAYEQUE-MEPE

Clase de Documento: 998 CARTAS

Tipo de Documento: 998005 CARTA

Número de proceso SINE: P0199800E0000000124

Responsable SINE:

Encargado: CARBONEL MENDOZA JANNIER L

Detalle del Pedido

Archivo Seleccionado: D:\Users\larevesv\Desktop\cartas_enviar.zip

Examinar... Limpiar

El archivo seleccionado deberá cumplir las siguientes características:

- Tener extensión *.zip.
- El tamaño del archivo *.zip no debe exceder los 5 Megabytes.
- Puede contener como máximo 50 documentos en extensión *.pdf y un archivo de texto de nombre files.txt.
- El tamaño de los archivos *.pdf no debe exceder 1024 kilobytes.

Registrar Pedido

Figura 32: Realización del Piloto de Implantación (Registro Manual del Pedido de Notificación – Carta de Presentación de Fiscalización)

Usuario: 7476 - Adriana Lucia Reyes Vassallo

Registro Manual de Pedido de Notificaciones

Se ha registrado el pedido cliente 007301000392827

Aceptar

Figura 33: Realización del Piloto de Implantación (Registro Manual del Pedido de Notificación – Carta de Presentación de Fiscalización)

Usuario: 7476 - Adriana Lucia Reyes Vassallo

Cerrar ventana Imprimir

Registro Manual de Pedido de Notificaciones

Pedido de Notificación

Dependencia: 0073 - I.R. LAMBAYEQUE-MEP

Clase de Documento: 054 REQUERIMIENTO DE FISC

Tipo de Documento: 054000 REQUERIMIENTO DE F

Número de proceso SINE: P0105400A0000000060

Responsable SINE:

Encargado: CARBONEL MENDOZA JANNIER L

Detalle del Pedido

Archivo Seleccionado: D:\Users\lareves\Desktop\requerimientos enviar.zip Examinar... Limpiar

El archivo seleccionado deberá cumplir las siguientes características:

- Tener extensión *.zip.
- El tamaño del archivo *.zip no debe exceder los 5 Megabytes.
- Puede contener como máximo 50 documentos en extensión *.pdf y un archivo de texto de nombre files.txt.
- El tamaño de los archivos *.pdf no debe exceder 1024 kilobytes.

Registrar Pedido

Figura 34: Realización del Piloto de Implantación (Registro Manual del Pedido de Notificación – Requerimiento de Fiscalización)

Usuario: 7476 - Adriana Lucia Reyes Vassallo

Cerrar ventana Imprimir

Registro Manual de Pedido de Notificaciones

Pedido de Notificación

Dependencia:

Tipo de Documento:

Responsable SINE:

Encargado:

Detalle del Pedido

Archivo Seleccionado: Examinar... Limpiar

El archivo seleccionado deberá cumplir las siguientes características:

- Tener extensión *.zip.
- El tamaño del archivo *.zip no debe exceder los 5 Megabytes.
- Puede contener como máximo 50 documentos en extensión *.pdf y un archivo de texto de nombre files.txt.
- El tamaño de los archivos *.pdf no debe exceder 1024 kilobytes.

Registrar Pedido

Registro Manual de Pedido de Notificaciones

Se ha registrado el pedido cliente 007301000392828

Aceptar

Figura 35: Realización del Piloto de Implantación (Registro Manual del Pedido de Notificación – Requerimiento de Fiscalización)

Su solicitud ha sido solucionada Ticket Nro [REQ 2019-036123](#)

Respuesta del analista

Buen día se verifica el pedido ya se encuentra publicado..

Agradeceremos confirmar que la solución propuesta por los técnicos de soporte ha resuelto realmente el problema reportado.

Para realizar esta confirmación, presiona el botón CORRECTO, de lo contrario marcar INCORRECTO puede utilizar este enlace [REQ 2019-036123](#), o bien entrar directamente al Portal de Usuarios del Service Desk.

Título : FASE DE ESTABILIZACIÓN RD - RM (SINE).

Descripción: Buenas tardes:

Con fecha 29/03/2019 se ha realizado la carga automatizada de anexos de RM (Fiscalización definitiva) para la **NOTIFICACIÓN VIA SINE**, seguidamente se han generado los valores (números de valores) en el RSIRAT a cargo del supervisor.

Luego de esto, en la plataforma SINE:

- Se realizó la **generación del documento** a cargo del supervisor José Luis Cariluque (rol asignado: Genera documento). **N° Pedido: 00730020000000197157** realizado el día 29/03/2019.

- El pedido debió estar listo para que el intendente confirme el pedido (rol asignado: Autorizar y firmar documento), **sin embargo no se pudo realizar esta acción.**

- Según consulta, el documento sigue saliendo en estado "Generar documento" y se indica que se encuentra en la bandeja del supervisor responsable.

A pesar que los roles se encuentran correctamente asignados por dependencia y tipo de documento, aún no se puede concluir con la notificación, por lo se que se solicita se subsane el incidente a fin de realizar la publicación de dichos valores.

Saludos cordiales.

Figura 36: Ticket de reporte de incidente en SINE durante el piloto de implantación.

TAREA 5.3 EVALUACIÓN DEL RESULTADO DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN

Productos de entrada

- Plan de realización de Piloto (E 5.1)
- Resultado de las Pruebas de Piloto (E 5.2)

Productos de salida

- Evaluación del Resultado de las Pruebas del Piloto (E 5.3)

Participantes

- Jefe de Proyecto
- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas

- Sesiones de trabajo

Descripción de la tarea:

En esta tarea evaluamos los resultados del piloto de implantación, analizamos las incidencias reportadas por los usuarios. Esta tarea la realizamos una vez comprobando que se han realizado todos los casos de pruebas establecidos en el plan de realización de piloto (10 casos según el plan). Nos enfocamos en evaluar lo siguiente:

Comparamos los resultados obtenidos con los resultados esperados.

Identificamos el origen de cada problema, lo consolidamos y enviamos a la INSI, a fin de que nos comunique las acciones que deben llevarse a cabo para resolver el incidente de manera oportuna y satisfactoria.

Evaluamos si el plan de pruebas debe volver a realizarse total o parcialmente, y si será necesario contemplar nuevos casos de prueba no considerados anteriormente. Para nuestro caso, no fue necesario realizar otro plan de pruebas, pues si bien existieron incidentes, se reportaron y solucionaron, la mayor cantidad de incidentes se debía a que los usuarios no realizaban correctamente las instrucciones impartidas en el Plan de Capacitaciones, se entendía que era porque se trata de un sistema completamente nuevo.

Ante las contingencias se dan instrucciones a los usuarios del piloto, de acuerdo con lo que indica el equipo desarrollador (INSI), por ejemplo: No continuar con el proceso de notificación o Reprogramar un pedido de notificación.

Una vez realizadas las medidas correctoras tanto por los usuarios como por el grupo desarrollador, se registra el Resultado de la Evaluación de las pruebas de Piloto dándose por aceptado el Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas en la División de Auditoría de la Intendencia Regional Lambayeque.

Este documento lo remitimos al jefe del proyecto, para que se tomen las medidas correctivas en los casos requeridos, y de este modo el sistema dé las respuestas a las especificaciones acordadas.

Buenas tardes:

Por medio de la presente les remito 2 casos con Carga automatizada de anexos para notificación SINE, donde **no se ha podido concluir con la notificación de documentos**.

Los roles han sido asignados correctamente: Auditor (Carga de archivos para composición de documentos), Supervisor (Generar Documento)

- CASO 1:

Fecha de la carga automatizada de anexos: 03/04/2019

RUC: [REDACTED]

Fiscalización: Parcial – IGV – Crédito Fiscal

Periodo: 2017-01 AL 2017-12

Documentos Generado: Resoluciones de Determinación.

Estado: Terminado

Consulta de Carga de Archivos para Composición de Documentos

Pedido de Carga

Dependencia: 0073 - I.R.LAMBAYEQUE-MEPEC

Clase de Documento: 902 PRELIMINARES

Tipo de Documento: 902000 PRELIMINAR DE VALOR

Fecha de carga de archivos: 03/04/2019

Consulta de carga de archivos

Figura 37: Evaluación del Resultado de las Pruebas de Piloto (Supervisor generó valores en Rsirat, pero no puede generar el Pedido de Notificación en la opción Generar Documento)

- **CASO 2:**

Fecha de la carga automatizada de anexos: **04/04/2019**

RUC: [REDACTED]

Fiscalización: Parcial – IGV – Crédito Fiscal

Periodo: 2017-07 AL 2017-12

Documentos Generados: Resoluciones de Determinación y Resoluciones de Multa.

Estado: **Enviado**

Consulta de Carga de Archivos para Composición de Documentos

Pedido de Carga

Dependencia:
0073 - I.R.LAMBAYEQUE-MEPEC

Clase de Documento:
902 PRELIMINARES

Tipo de Documento:
902000 PRELIMINAR DE VALOR

Fecha de carga de archivos:
04/04/2019

Consultar de carga de archivos

Pedido de Notificaciones

Figura 38: Evaluación del Resultado de las Pruebas de Piloto (No se cargaron los archivos anexos a las Resoluciones de Determinación)

Fecha de carga de archivos:
04/04/2019
Consultar de carga de archivos

Pedido de Notificaciones

Número de pedido de carga	Pedido de SINE	Fecha de Registro	Estado	Observación
007301000393187		04/04/2019	Enviado	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros
Primero
< Anterior
1
Siguiente >
Último

INCIDENCIA: El supervisor al intentar generar los valores en Rsirat, se indica mediante mensajes que **ninguno de los valores contiene anexo alguno**. En la opción “Mantenimiento de Valores Manuales” del Rsirat **tampoco se pueden visualizar los pdf cargados. Por tanto no se han generado los valores**. Vale indicar que en la consulta de Carga de Archivos el estado en el que se encuentra es “Enviado”.

- Adicional a los casos expuestos, nos hemos percatado que los supervisores pueden ver en la bandeja de la opción “Generar Documento”, los documentos a generar de todos los auditores **de las distintas supervisiones (a pesar de tener distinta Unidad Organizacional)**.

Por favor espero sus comentarios a fin de dar solución a los dos casos pendientes.
Gracias de antemano por su apoyo.

Figura 39: Evaluación del Resultado de las Pruebas de Piloto (No se cargaron los archivos anexos a las Resoluciones de Determinación)

Tabla 12: Reporte de Incidencias (tickets) del piloto de implantación de SINE

FECHA	Ticket SIGESI	EXPLICACION DEL INCIDENTE	NOMBRE DEL DOCUMENTO/PROCESO	UUOO	EVIDENCIAS
29/03/2019	REQ 2019-036123	Se ha realizado la carga automatizada de anexos de RM para la NOTIFICACIÓN VIA SINE, seguidamente se han generado los valores (números de valores) en el RSIRAT a cargo del supervisor. Luego de esto, en la plataforma SINE, se realizó la generación del documento a cargo del supervisor, debió estar listo para que el intendente confirme el pedido (rol asignado: Autorizar y firmar documento), sin embargo no se pudo realizar esta acción.	RESOLUCIONES DE MULTA (FISCALIZACIÓN DEFINITIVA)	IR Lambayeque	1. Capturas de pantalla 2. Correo electrónico
01/04/2019	REQ 2019-035155	Se generó un pedido de notificación, a través del sistema SINE, sin embargo, ocurrió un error con el archivo txt. Luego, se registró el pedido n° 007301000392828 en reemplazo, por lo que se solicitó dar de baja al registro del primer pedido.	CARTA DE PRESENTACIÓN Y REQUERIMIENTO	IR Lambayeque	
03/04/2019	REQ 2019-036780	Se Notifican la Carta de Presentación y Requerimiento mediante el SINE, luego por una interfaz automática se registran la notificación de la OF en el RSIRAT; Sin embargo no se marca la restricción para el cambio de domicilio del contribuyente con OF activa.	CARTA DE PRESENTACIÓN Y REQUERIMIENTO	IR Lambayeque	1. Capturas de pantalla
17/04/2019	INC 2019-043975	Se ha efectuado el proceso de carga de anexos de valor en el SINE, respecto del contribuyente V&R Construcciones Loayza SAC, con RUC 20600805682. No obstante el sistema arroja error con el mensaje: "El número de documento no existe", según se puede observar en el archivo adjunto.	CARGA DE ANEXOS DE VALOR EN SINE	IR Lambayeque	1. Captura de pantalla

FASE 6: PROMOCIÓN A PRODUCCIÓN

Tabla 13: Fase Promoción a Producción.

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 6.1	EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE PRODUCCIÓN	Plan de Implantación (E 2.2)	Incidencias del Paso a Producción (E 6.1)	Jefe de Proyecto
		Equipo de Implantación (E 1.1)	Planificación de la puesta en marcha (E6.2)	Equipo de Implantación
		Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)		
		Sistema SINE		
		Resultado de las Pruebas de Piloto (E 5.2)		
T 6.2	ACTIVACIÓN DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN		SINE en producción (E 6.3)	Equipo de Implantación Usuarios del sistema

TAREA 6.1 EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE PRODUCCIÓN

Productos de entrada

- Plan de Implantación (E 2.2)
- Equipo de Implantación (E 1.1)
- Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)
- Sistema SINE
- Resultado de las Pruebas de Piloto (E 5.2)

Productos de salida

- Incidencias del Paso a Producción (E 6.1)
- Planificación de la puesta en marcha (E6.2)

Participantes

- Jefe de Proyecto
- Equipo de Implantación

Técnicas y prácticas

- Sesiones de trabajo
- Planificación

Descripción de la tarea:

En esta etapa solo analizamos si es necesario algún requerimiento adicional para incorporar el sistema al entorno de producción. Es aquí donde vemos la necesidad de contar con software adicional que a pesar de no formar parte de los requisitos para la implantación son de mucha ayuda para poder incrementar la producción. Por ejemplo, un programa que permita desunir un archivo PDF, como Icecream PDF Split and Merge y Solid PDF Tools, o contar con una macro de Excel que nos permitan extraer los nombres de la lista de archivos para poder consolidarlos en un block de notas, que anexaremos mediante la “Carga de anexos “ o el “Registro de nombrar los archivos que vamos a anexar.

Ya en esta tarea hemos comprobado que la instalación del sistema es correcta. Damos algunas recomendaciones al equipo desarrollador y solo nos queda, determinar la fecha para la activación del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas.

Tabla 14: Evaluación del Entorno de Producción (Recomendaciones al equipo desarrollador)

DEPENDENCIA	Accesos	RECIBIO CAPACITACION	utilizó funcionalidad	reportó incidentes	confirmar periodo de estabilizacion
I.R.LAMBAYEQUE	TODOS CUENTAN CON ACCESOS	RECIBIO INSTRUCTIVO	SI	SI, YA FUERON ATENDIDOS	SI TODO OK
De tener recomendaciones u observaciones detallarlo:					
RESPUESTAS	DETALLAR				
Accesos	Ya contamos con los accesos				
RECIBIO CAPACITACION	Los manuales que se encuentran en la intranet, así como diapositivas que nos han remitido por correo electrónico.				
utilizó funcionalidad	Ya se está utilizando el sistema.				
reportó incidentes	Ticket Nro REQ 2019-036123				
confirmar periodo de estabilizacion	Se están reportando los errores que surgen, se reportó un SIGESI.				
RECOMENDACIONES	Recomendación 1: Se ha tenido varias incidencias en las que no aparece en la bandeja de la opción “Generar Documento” de la cuenta del supervisor, para que pueda generar el documento en SINE. Es el mayor número de incidencias que se ha tenido.				
	Recomendación 2: Los supervisores pueden ver en la bandeja de la opción “Generar Documento”, los documentos a generar de todos los auditores de las distintas supervisiones (a pesar de tener distinta Unidad Organizacional), sería bueno limitar el número de documentos a los generados				
	Recomendación 3: Al momento de asignar perfiles (en módulo notifica_resp) para la generación, firma y autorización de documentos, se tiene que realizar por cada dependencia, por cada clase de documento, por cada tipo de documento, para cada responsable, de acuerdo a su perfil. Lo que se recomienda es que a través de un solo formulario se seleccionen las opciones requeridas de acuerdo al rol que se quiera asignar.				
	Recomendación 4: El módulo de Asignación de responsables debería tener una opción para consultar los responsables de los diferentes tipos de documentos de acuerdo a su rol, la consulta debería ser por código del autorizador (encargado de notifica_resp) como por código de la persona a la que se le asignó algún rol (debería reportar todos los roles y documentos a los que se encuentra autorizado). Por último consulta por clase y tipo de documento y poder ver a quiénes se les asignó el rol de generación, firma y autorización de ese documento.				

TAREA 6.2 ACTIVACIÓN DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN

Productos De salida

- Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas en Producción (E 6.3)

Participantes

- Equipo de Implantación
- Usuarios del sistema

En etapa es el punto de inicio en que el nuevo sistema de información pasa a producción para toda la División de Auditoría de la Intendencia Regional Lambayeque.

Los usuarios realizarán las notificaciones usando SINE dentro de sus labores cotidianas, la persona encargada de manejar el módulo de Administración de Responsables podrá dar mantenimiento a dicho módulo, y por último, los directivos que firman y autorizan realizarán esas acciones tal cual lo realizaban en documentos físicos.

FASE 7: REVISIÓN POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Tabla 15: Fase Promoción a Producción.

TAREA	NOMBRE DE TAREA	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES
T 7.1	CONTROL DE CALIDAD DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN	SINE en producción (E 6.3)	Control de calidad del sistema (E 7.1)	Jefe de proyecto.
			Reportes para el Plan de mantenimiento (E 7.2)	Equipo de implantación.
			Reportes para el Plan de Contingencia (E 7.3)	Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

TAREA 7.1 CONTROL DE CALIDAD DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN

Productos de entrada:

- Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas en Producción (E 6.3)

Productos de salida:

- Control de calidad del sistema (E 7.1)
- Reportes para el Plan de mantenimiento (E 7.2)
- Reportes para el Plan de Contingencia (E 7.3)

Participantes:

- Jefe de proyecto.
- Equipo de implantación.
- Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

Técnicas y prácticas

- Sesiones de trabajo

Descripción de la tarea

El control de calidad lo vamos a poder realizar a partir del seguimiento de algunas notificaciones, de manera aleatoria para determinar si es que realizan correctamente las notificaciones, el tiempo de demora de los distintos procesos, además podemos verificar el tiempo estimado para la lectura de los documentos notificados.

Hasta el momento se siguen habilitando la notificación de nuevos tipos de documentos, pero la Administración de Responsables ya lo realizan las personas asignadas, que en el caso de Auditoría es el Jefe de la División. De todas maneras, el equipo de implantación lleva el control de los usuarios por cada documento nuevo que se habilita.

En la actualidad los usuarios reportan los incidentes a través de SIGESA, de este modo el área desarrolladora del sistema tiene el insumo para la fase de mantenimiento.

Por último, se han realizado planes de contingencia ante eventuales fallas, como, por ejemplo, Reprogramar el Pedido de Notificación con la finalidad de volver a realizar el Pedido de Notificación, o también en caso de no poder solucionar algún problema, enviar a notificar los documentos de manera física, solo como último recurso. El Plan de Contingencia nos brinda el soporte, orientación y solución ante algún problema que afecte el funcionamiento del servicio.

El monitoreo del sistema lo realiza de manera completa la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), pero el equipo de implantación colabora con ellos para asegurarnos que el sistema seguirá cumpliendo sus objetivos, apoyando de ese modo a cumplir los objetivos institucionales a nuestra institución.

IV. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Los beneficios que se ha obtenido con la implantación del Sistema Integrado de Notificaciones Electrónicas son los siguientes:

- ✓ **Transparencia:** Permite controlar las acciones realizadas por todos los involucrados en el proceso de notificación, desde la fecha en que usuario que hace el pedido de notificación, hasta la fecha en que el contribuyente le da lectura al documento recibido.
- ✓ **Disponibilidad:** Porque el contribuyente puede verificar sus documentos enviados por la administración en su bandeja en el momento que lo requiera.
- ✓ **Economía:** Reducen de manera gradual los costos de pago a personal y de terceros para las notificaciones, el costo de oficinas, de materiales y de papel.
- ✓ **Masivo:** Los documentos ahora son notificados a una gran masa de contribuyentes en una misma operación, sin tomar en cuenta la localidad (salvo los ubigeos de excepción), el acceso o los horarios de atención.
- ✓ **No implique labor adicional** para las áreas de auditoría y programación ni eventuales retrasos relacionados.
- ✓ **Estabilidad:** El sistema opera actualmente de manera regular los todos los documentos habilitados, tanto automáticos como manuales.
- ✓ **Rapidez:** El beneficio no es solo para la administración, la llegada de las notificaciones electrónicas facilita el seguimiento a las obligaciones tributarias, de manera rápida y segura, mediante dispositivos electrónicos, a cualquier hora y desde cualquier lugar.
- ✓ **Ecoeficiencia:** Colaboración con el cuidado de la naturaleza al reducir de manera considerable el uso del papel.

Los beneficios conseguidos, utilizando la metodología aplicada son los siguientes:

- ✓ **Eficiencia:** Al iniciar el proyecto con un equipo de implantación y con la metodología adecuada, se pudo implantar el plan con la mejor eficiencia, y usando la menor cantidad de recursos y horas de trabajo
- ✓ **Seguridad:** A través de la matriz de perfiles conseguida con el desarrollo de la metodología, controlamos los accesos de cada responsable, de acuerdo con su perfil y a los documentos para los que se encuentra autorizado.
- ✓ **Capacitaciones:** Si bien al principio hubo una resistencia al cambio, en la actualidad el personal se ha familiarizado con el sistema, el equipo

de implantación ha cumplido su labor, al punto que los usuarios solo se realizan consultas en el caso de errores propios del sistema, los cuales son reportados por ellos mismos por medio de SIGESA.

- ✓ Evaluación y monitoreo: Porque la metodología nos permitió realizar evaluaciones formales de impacto de cambio, desarrollar planes de acción, mejorar las comunicaciones y proporcionar capacitación tanto al equipo implantador como a los usuarios finales. El resultado del enfoque COBIT, es que estos planes ayudaron a alinear los cambios en los sistemas a la dirección estratégica general de la organización.

4.2. RECOMENDACIONES

- ✓ A raíz del seguimiento de las notificaciones se detectaron documentos sin lectura y otros con demora en la lectura, por lo que se sugiere realizar campañas y acciones de reforzamiento sobre el uso del buzón electrónico como medio de notificación. Se deberá brindar específicamente esta información en la orientación a los contribuyentes que acudan a los Centros de Servicios y a quienes presenten expedientes de reclamos a través de mesa de partes.
- ✓ SINE permite notificar solo a contribuyentes que pertenecen a la dependencia IR Lambayeque. Existen casos donde se emiten documentos a contribuyente de otras dependencias, los cuales no se pueden notificar por este sistema. Por lo que se recomienda agregar esta funcionalidad.
- ✓ En la fase de instalación se detectaron errores en el diseño de las interfaces, debido a que no permite habilitar varios documentos a un solo perfil. La recomendación sería permitir esta opción en un solo registro.
- ✓ Se obtuvieron los resultados esperados con la metodología de implantación, por lo que se recomienda repetir las fases necesarias cada vez que se habiliten nuevos documentos para su notificación electrónica.

V. ANEXOS

5.1. Fases y tareas de la metodología de implantación de SINE

FASE 0: INICIO				FECHA INICIO	FECHA FIN	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES	TÉCNICAS Y PRÁCTICAS
TAREA	NOMBRE DE TAREA								
T 0.1	APROBACIÓN DEL INICIO DE IMPLANTACIÓN	21/02/2019	01/03/2019	Base Legal de notificaciones electrónicas y autorización para el uso del sistema SINE	Sistema de información (SINE) nuevos módulos terminados.		Memorándum Circular Electrónico 00001.12 - 2019 – 100016 (E 0.1)	Jefe de Proyecto Intendente Regional	Sesiones de Trabajo
FASE 1: FORMACIÓN NECESARIA PARA LA IMPLANTACIÓN				FECHA INICIO	FECHA FIN	ENTRADAS	ENTREGABLE	PARTICIPANTES	TÉCNICAS Y PRÁCTICAS
T 1.1	ESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN	04/03/2019	05/03/2019	Recursos Humanos y Técnicos Disponibles Reporte de personal de cada supervisión de I. R. Lambayeque (SIRH)			Equipo de Implantación (comunicación a integrantes) (E 1.1)	Intendente Regional Jefe de División Supervisor POD	Sesiones de trabajo
T 1.2	PREPARACIÓN PARA EL ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN	06/03/2019	07/03/2019	Equipo de implantación (E 1.1)			Plan de Formación del equipo de implantación (E 1.2) Materiales de Formación Planificación de la Formación	Jefe de proyecto Equipo de Implantación	Sesiones de Trabajo Planificación
T 1.3	ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DE IMPLANTACIÓN (PASE A FASE 2 TAREA 2.1)	08/03/2019	15/03/2019	Equipo de Implantación (E 1.1) Plan de Formación del Equipo de Implantación (E 1.2)			Reporte de horas dedicadas a capacitarse en el sistema SINE (E 1.3)	Jefe de Proyecto Supervisor POD Equipo de Implantación	Sesiones de trabajo Planificación
T 1.4	PREPARACIÓN DE LA FORMACIÓN A USUARIOS FINALES (PASE A FASE 3)	22/03/2019	28/03/2019	Plan de Implantación (E 2.2) Reporte de personal de cada supervisión de I. R. Lambayeque (usuarios) Auditores Supervisores Programadores			Plan de Formación a Usuarios Finales (E 1.4) Esquema de Formación (se agrupan los usuarios de acuerdo con perfiles) Materiales de Formación (infraestructura y tecnología) Planificación de la Formación (cantidad de sesiones y tiempo de capacitación)	Equipo de implantación Intendente Regional Jefe de División Supervisores y auditores Programadores	Sesiones de trabajo Presentaciones Sesiones de trabajo Planificación
FASE 2: PLAN DE IMPLANTACIÓN							ENTREGABLE	PARTICIPANTES	TÉCNICAS Y PRÁCTICAS
T 2.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE IMPLANTACIÓN	18/03/2019	19/03/2019	Diseño de la Arquitectura del Sistema Entorno Tecnológico del Sistema			Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)	Jefe del Proyecto Jefe de División Equipo de Implantación	Sesiones de trabajo Catalogación Diagrama de flujo de datos
T 2.2	DEFINICIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN (PASE A FASE 1 TAREA 1.4)	20/03/2019	21/03/2019	Diseño de la Arquitectura del Sistema Entorno Tecnológico del Sistema Procedimientos de Operación y Administración del Sistema Procedimientos de Seguridad y Control de Acceso Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1)			Plan de implantación (E 2.2) Memorándum Circular Electrónico (E 2.3)	Jefe de División Equipo de Implantación	Sesiones de trabajo Planificación
FASE 3: ESTABLECIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS							ENTREGABLE	PARTICIPANTES	TÉCNICAS Y PRÁCTICAS
T 3.1	ESPECIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	29/03/2019	29/03/2019	Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1) Plan de Implantación (E 2.2)			Especificación de Tipos de Servicio (E 3.1)	Jefe de Proyecto Equipo de Implantación Supervisores	Sesiones de trabajo

FASE 4: INCORPORACIÓN DEL SISTEMA AL ENTORNO DE OPERACIÓN					
TAREA	NOMBRE DE TAREA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ENTRADAS	ENTREGABLE
				Plan de Implantación (E 2.2)	Preparación de Instalación (Solicitudes de acceso al sistema) (E 4.1)
T 4.1	PREPARACIÓN DE LA INSTALACIÓN	01/04/2019	01/04/2019	Plan de Formación del Equipo de Implantación (E 1.2) Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1) Diseño de la Arquitectura del Sistema Plan de Implantación (E 2.2)	Equipo de Implantación
T 4.2	REALIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN	02/04/2019	03/04/2019	Equipo de Implantación (E 1.1) Sistema SINE	Matriz de perfiles de acceso a SINE (E 4.2)
					Jefe de Proyecto Equipo de implantación
					Técnicas matriciales
FASE 5: PILOTO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA					
TAREA	NOMBRE DE TAREA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ENTRADAS	ENTREGABLE
T 5.1	PREPARACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	04/04/2019	05/04/2019	Plan de Implantación (E 2.2) Equipo de Implantación (E 1.1)	Plan de realización de Piloto (E 5.1)
T 5.2	REALIZACIÓN DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	08/04/2019	26/04/2019	Sistema SINE Plan de realización de piloto (E 5.1)	Resultado de las Pruebas de Piloto (Informe) (E 5.2)
T 5.3	EVALUACIÓN DEL RESULTADO DEL PILOTO DE IMPLANTACIÓN	29/04/2019	03/05/2019	Plan de realización de piloto (E 5.1) Resultado de las Pruebas de Piloto (E 5.2)	Evaluación del Resultado de las Pruebas del Piloto (E 5.3)
					Jefe de Proyecto Equipo de Implantación
					Pruebas de Implantación
					Sesiones de Trabajo
FASE 6: PROMOCIÓN A PRODUCCIÓN					
TAREA	NOMBRE DE TAREA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ENTRADAS	ENTREGABLE
T 6.1	EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE PRODUCCIÓN	06/05/2019	10/05/2019	Plan de Implantación (E 2.2) Equipo de Implantación (E 1.1) Catálogo de Requisitos para la implantación (E 2.1) Sistema SINE Resultado de las Pruebas de Piloto (E 5.2)	Incidencias del Paso a Producción (E 6.1) Planificación de la puesta en marcha (E 6.2)
T 6.2	ACTIVACIÓN DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN	13/05/2019	31/05/2019		SINE en producción (E 6.3)
					Equipo de Implantación Usuarios del sistema
FASE 7: REVISIÓN POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN					
TAREA	NOMBRE DE TAREA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ENTRADAS	ENTREGABLE
T 7.1	CONTROL DE CALIDAD DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN	03/06/2019	14/06/2019	SINE en producción (E 6.3)	Control de calidad del sistema (E 7.1) Reportes para el Plan de mantenimiento (E 7.2) Reportes para el Plan de Contingencia (E 7.3)
					Jefe de proyecto. Equipo de implantación. Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).
					Técnicas y Prácticas Sesiones de trabajo


5.2. Matriz de Perfiles SINE

Nombre:											Rios Lau Tomás				San Miguel Romero				Reyes Vasallo Adriana																	
Registro:											7476				7476				7476																	
Puesto:											Supervisor				Supervisor				Apoyo POD																	
Supervisión											Operativos Masivos				Fiscalización				POD																	
DOCUMENTOS ROLES	Código	Nombre del documento:	PRICO	MEPECO	Alvaro Vásquez				Carbonel Mendoza Leopoldo				Díaz Arbaiza Paul				Cari Luque José				Nantúñay Minguiño Juan				Rios Lau Tomás				San Miguel Romero				Reyes Vasallo Adriana			
					7476				7476				7476				7476				7476				7476				7476				7476			
					Intendente Regional				Jefe de División				Supervisor				Supervisor				Supervisor				Supervisor				Supervisor				Supervisor			
					Intendencia				Div. Auditoría				Fiscalización				Fiscalización				Fiscalización				Fiscalización				Fiscalización				Fiscalización			
					CARGA MANUAL				CARGA MANUAL				CARGA MANUAL				CARGA MANUAL				CARGA MANUAL				CARGA MANUAL				CARGA MANUAL				CARGA MANUAL			
					GENERA				GENERA				GENERA				GENERA				GENERA				GENERA				GENERA				GENERA			
					FIRMA				FIRMA				FIRMA				FIRMA				FIRMA				FIRMA				FIRMA				FIRMA			
					AUTORIZA				AUTORIZA				AUTORIZA				AUTORIZA				AUTORIZA				AUTORIZA				AUTORIZA				AUTORIZA			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
					X				X				X				X				X				X				X				X			
		X				X				X				X				X				X				X				X						
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X				X				X				X								
X				X				X				X				X																				

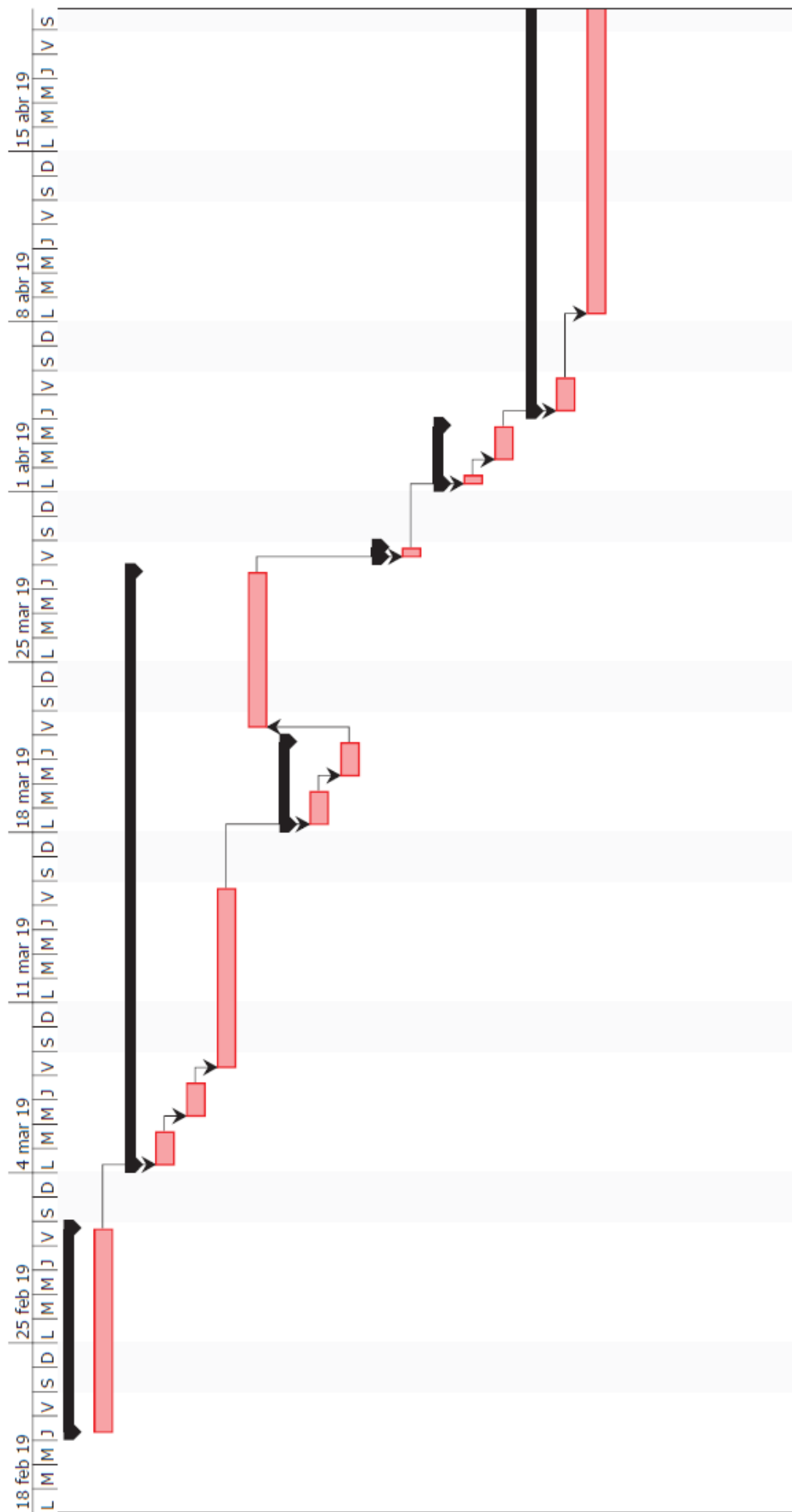
5.3. Participantes del proyecto de implantación de SINE

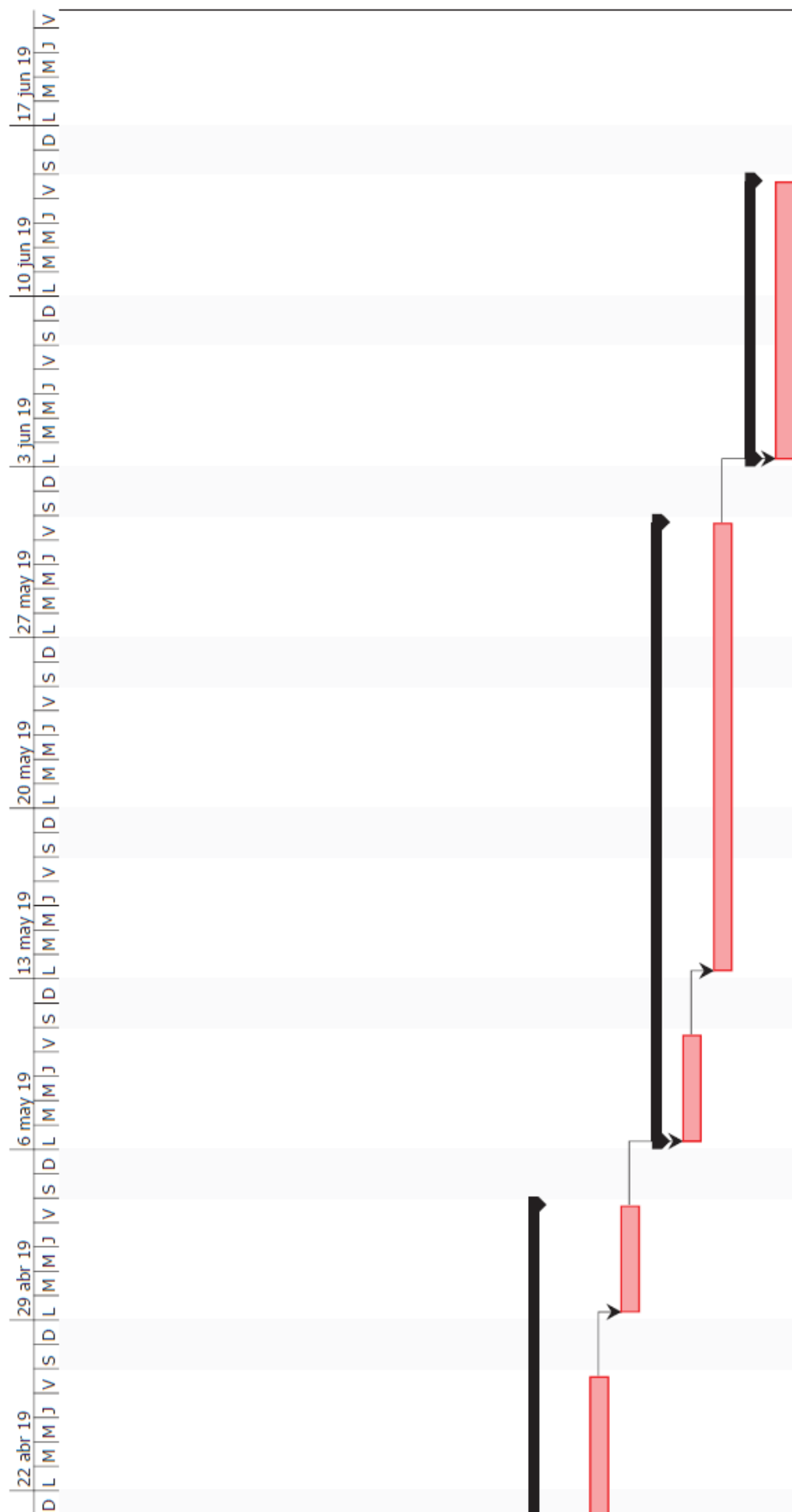
PARTICIPANTES DE IMPLANTACIÓN SINE	FASE 0	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5	FASE 6	FASE 7
Jefe del Proyecto	X	x	X	X	X	X	X	X
Intendente Regional	X	X				X	X	
Jefe de División		X	X			X	X	
Equipo de Implantación (*)		X	X	X	X	X	X	X
Supervisores		x		X		X	X	
Auditores		x				X	X	
Programadores		x				X	X	

5.4. Cronograma de implantación SINE

		Nombre	Duración	Inicio	Terminado	Predecesores
1		FASE0: INICIO	7 days	21/02/19 08:00 AM	01/03/19 05:00 PM	
2		Aprobación del Inicio de Implantación	7 days	21/02/19 08:00 AM	01/03/19 05:00 PM	
3		FASE1: FORMACIÓN NECESARIA PARA LA IMPLANTACIÓN	19 days	04/03/19 08:00 AM	28/03/19 05:00 PM	
4		Establecimiento del Equipo de Implantación	2 days	04/03/19 08:00 AM	05/03/19 05:00 PM	2
5		Preparación para el entrenamiento del equipo de implantación	2 days	06/03/19 08:00 AM	07/03/19 05:00 PM	4
6		Entrenamiento del equipo de implantación	6 days	08/03/19 08:00 AM	15/03/19 05:00 PM	5
7		Preparación de la formación a usuarios finales	5 days	22/03/19 08:00 AM	28/03/19 05:00 PM	10
8		FASE2: PLANEAMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN	4 days	18/03/19 08:00 AM	21/03/19 05:00 PM	
9		Especificación de los requisitos de implantación	2 days	18/03/19 08:00 AM	19/03/19 05:00 PM	6
10		Definición del plan de implantación	2 days	20/03/19 08:00 AM	21/03/19 05:00 PM	9
11		FASE3: ESTABLECIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS	1 day	29/03/19 08:00 AM	29/03/19 05:00 PM	
12		Especificación y determinación de los niveles de servicio	1 day	29/03/19 08:00 AM	29/03/19 05:00 PM	7
13		FASE4: INCORPORACIÓN DEL SISTEMA AL ENTORNO DE OPERACIÓN	3 days	01/04/19 08:00 AM	03/04/19 05:00 PM	
14		Preparación de la instalación	1 day	01/04/19 08:00 AM	01/04/19 05:00 PM	12
15		Realización de la instalación	2 days	02/04/19 08:00 AM	03/04/19 05:00 PM	14
16		FASE5: PILOTO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	22 days	04/04/19 08:00 AM	03/05/19 05:00 PM	
17		Preparación del piloto de implantación	2 days	04/04/19 08:00 AM	05/04/19 05:00 PM	15
18		Realización del piloto de implantación	15 days	08/04/19 08:00 AM	26/04/19 05:00 PM	17
19		Evaluación del resultado del piloto de implantación	5 days	29/04/19 08:00 AM	03/05/19 05:00 PM	18
20		FASE6: PROMOCIÓN A PRODUCCIÓN	20 days	06/05/19 08:00 AM	31/05/19 05:00 PM	
21		Evaluación del entorno de producción	5 days	06/05/19 08:00 AM	10/05/19 05:00 PM	19
22		Activación del sistema en producción	15 days	13/05/19 08:00 AM	31/05/19 05:00 PM	21
23		FASE7: REVISIÓN POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN	10 days	03/06/19 08:00 AM	14/06/19 05:00 PM	
24		Evaluación del entorno de producción	10 days	03/06/19 08:00 AM	14/06/19 05:00 PM	22

5.5. Diagrama de Gantt





VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1. Libros

Camacho Gómez, P.D. Ramos Arrieta W.N (2010). Metodología táctica para la implantación de sistemas de información basado en métrica y COBIT. Lima.

Espinoza Coronado T.D (2017) Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la Intendencia Lima de La Superintendencia Nacional de Aduanas Y de Administración Tributaria.

Mon, A.; Estayno, M.; López Gil, F.; De María, E. (2011). Definición de un proceso de implantación de sistemas. Chile. Infonor 2011.

Moron Urbina, J.C. (2011) Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Novena Edición, Lima: Gaceta Jurídica.

PMBOK Guide, I. P. (2013) A Guide to the Project Management Body of Knowledge. Fifth. Edition. Project Management Institute Inc. Pennsylvania, USA.

Rodríguez Alarcón, D. R. (2016) Fiscalización Electrónica. Primera edición, Lima. Instituto Pacífico S.A.C.

6.2. Páginas Web

Diario Gestión. (2019). Sunat comenzó a notificar por buzón electrónico 16 actos administrativos, ¿cuáles son? 2019, de Gestión Sitio web: <https://gestion.pe/tu-dinero/sunat-comenzo-notificar-buzon-electronico-16-actos-administrativos-son-219992-noticia/>

Diario Gestión. (2019). Sunat: Notificación electrónica genera ahorro de S/ 108 millones en papel y otros gastos. 2019, de Diario Gestión Sitio web: <https://gestion.pe/economia/sunat-notificacion-electronica-genera-ahorro-s-108-millones-papel-otros-gastos-269237-noticia/>

Fernando López Gil. (2014). Guía para la Implantación de Sistemas. 2019, de Fernando López Gil Sitio web: https://www.researchgate.net/publication/316068174_Guia_para_la_Implantacion_de_Sistemas

Javier Oyarse Cruz. (2017). Notificación de actos de la Administración Tributaria. 2019, de Editorial Parthenon Sitio web: <http://www.parthenon.pe/columnistas/javier-oyarse-cruz/notificacion-de-actos-de-la-administracion-tributaria/>

Manuel Cillero. (2019). Implantación y Aceptación del Sistema (IAS). 2019, de Manuel Cillero Sitio web: <https://manuel.cillero.es/doc/metrica-3/procesos-principales/ias/>

Portal de Administración Electrónica - Gobierno de España. (2019). Métrica v.3. 2019, de Portal de Administración Electrónica Sitio web: https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Metrica_v3.html

Rpp Noticias. (2019). Notificación electrónica genera ahorro de S/108 millones en uso de papel. 2019, de Rpp Noticias Sitio web: <https://rpp.pe/economia/economia/sunat-ahorra-s-108-millones-por-notificaciones-electronicas-noticia-1201106>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2019). Notificaciones Electrónicas - Personas. 2019, de SUNAT Sitio web: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/sistema-sol-sunat-operaciones-en-linea-personas/6612-08-notificaciones-electronicas>

6.3. Normas legales

Código Tributario. Decreto Supremo N° 133-2013-EF- (Publicado el 22 de junio de 2013).

Ley General de la Superintendencia de Administración Tributaria – SUNAT. Decreto Legislativo N°501.

La Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444.

Ley Marco del Sistema Tributario Nacional - Decreto Legislativo 771.

Ley N° 24829.

Notificación SOL ANEXO 1 – R.S. 014-2008/SUNAT.

Reglamento de Organización y Funciones de SUNAT, aprobado por Decreto Supremo 198 – 2017.

Resolución de Superintendencia N° 221-2015/SUNAT del 19.08.2015 que modifica la R.S. 014-2008/SUNAT que regula la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos.

Resolución de Superintendencia N° 039-2017/SUNAT del 20.02.2017, que modifica la Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT que regula la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos.

Resolución de Superintendencia N° 242-2017/SUNAT del 28.09.2017, que modifica la R.S. 014-2008/SUNAT que regula la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos.