



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL AGENTE FISCALIZADOR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL AGENTE FISCALIZADOR

1 Contacto Inicial y Presentación

- 1.1 El agente fiscalizador deberá solicitar ser atendido por el Gerente General/dueño/representante legal/encargado del negocio o persona empoderada al inicio del procedimiento de fiscalización.
- 1.2 Saludar y despedirse con respeto y cortesía, empleando el pronombre personal “usted” al dirigirse al contribuyente o su representante, evitando tutear al contribuyente, salvo que éste lo solicite.
- 1.3 Al iniciar la comunicación, presentarse como funcionario de SUNAT, identificándose con su nombre y apellidos, el área al que pertenece y si el contribuyente lo solicita identificarse con la credencial institucional (fotocheck) y/o con el DNI. Asimismo, informar al contribuyente que puede corroborar la identidad del Agente Fiscalizador a través de SUNAT VIRTUAL.
- 1.4 Cuidar la apariencia mostrándose pulcro, ordenado y con vestimenta formal.
- 1.5 Respetar la hora y fecha previamente señaladas en el requerimiento u otro documento. De presentarse hechos que le impidan el cumplimiento de la hora y fecha establecida, coordinar con el contribuyente para una adecuada programación. En caso de tratarse de una reprogramación de fecha, comunicar anticipadamente y por escrito.
- 1.6 Asegurarse que el motivo de la visita, el tipo de Procedimiento de Fiscalización a realizar, las etapas de la fiscalización, el plazo del requerimiento, la posibilidad de prórroga, el contenido de los requerimientos, entre otros aspectos importantes, sean conocidos claramente por el contribuyente.
- 1.7 Entregar al contribuyente o su representante un ejemplar de la Carta de Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero.
- 1.8 Solicitar con cortesía y respeto la información detallada en los requerimientos notificados.
- 1.9 En las oficinas del contribuyente, informar siempre la llegada y la salida, especificando si será con retorno. En caso de ausencia prolongada del

Agente Fiscalizador, durante un Procedimiento de Fiscalización, indicar brevemente la razón que genera dicha ausencia, como es el caso de vacaciones, licencias por enfermedad, capacitación entre otros. Asimismo, se deberá comunicar al contribuyente cuando el auditor es reemplazado o cuando se incorpora otro auditor en el procedimiento.

- 1.10 Coordinar con el contribuyente o su representante, para que brinde un ambiente adecuado (lugar) para el desarrollo del Procedimiento de Fiscalización, con la finalidad de poner a buen recaudo la documentación, libros y registros que sean exhibidos y/o presentados por el contribuyente durante el desarrollo del Procedimiento de Fiscalización.
- 1.11 Evitar el uso de términos técnicos, propios del quehacer interno, que puedan propiciar dudas, incertidumbre o quejas en los contribuyentes. Salvo que el uso de esos términos técnicos sea absolutamente necesario.
- 1.12 De observar retraso o poca cooperación de parte del personal del contribuyente o del mismo, el agente fiscalizador debe comunicarlo al contribuyente o su representante legal a efectos de que se tomen acciones tendientes a solucionar el impase. De ser el caso, el agente fiscalizador deberá solicitar la participación del supervisor/jefe/gerente para el apoyo institucional respectivo.
- 1.13 En los casos de agresión física por parte de los contribuyentes, el agente fiscalizador no debe responder a la agresión sino recurrir a las fuerzas del orden, Policía Nacional y seguridad local a través de otra persona o de ser el caso, retirarse del local, y de corresponder, proceder a la denuncia en la comisaria del sector, previa coordinación con su supervisor o jefe y el área de reclamos correspondiente, quienes deberán ser los encargados de asistir al agente fiscalizador durante todo el proceso de la denuncia y efectuar el seguimiento correspondiente.
- 1.14 En los casos de agresión verbal y siempre que la situación no pueda ser controlada por el agente fiscalizador, se deberá recurrir al jefe y/o supervisor del área con el fin de buscar una solución al incidente.

2 Comportamiento Ético

- 2.1 Desarrollar las funciones con imparcialidad, transparencia y de forma responsable, sin aceptar presiones de ninguna índole.
- 2.2 Durante el tiempo que se lleve a cabo el Procedimiento de Fiscalización o luego de éste, las coordinaciones con el contribuyente o su personal deben realizarse dentro de las instalaciones de éste (domicilio fiscal o lugar fijado para realizar el Procedimiento de Fiscalización) o en las oficinas de la SUNAT.

- 2.3 Guardar reserva y confidencialidad respecto a la información y hechos del contribuyente.
- 2.4 Inhibirse de participar en los Procedimientos de Fiscalización, cuando exista un parentesco, afinidad o hubiera existido relación laboral con el contribuyente o sus representantes legales de conformidad al procedimiento establecido mediante Resolución de Superintendencia N.º 257-2013/SUNAT, Procedimiento que establece el mecanismo de comunicación en casos de conflicto de intereses.
- 2.5 Evitar interrupciones cuando se atiende al contribuyente, no realizando coordinaciones de asuntos personales por cualquier medio de comunicación durante el horario de trabajo, salvo emergencias. Usar las líneas telefónicas del contribuyente sólo para recibir llamadas, ello cuando el agente fiscalizador no cuente con una línea móvil asignada.
- 2.6 En ningún caso manifestar comentarios que dañen la imagen de la institución, de algún área o persona que trabaje en la misma.

3 Aspectos Técnicos

- 3.1 Mantenerse actualizado en la formación profesional y asegurarse de conocer la casuística y jurisprudencia relacionada a la actividad económica que desarrolla el contribuyente fiscalizado incluye el conocimiento de los informes y circulares relacionados al proceso de fiscalización que se esté llevando a cabo.
- 3.2 Los documentos emitidos en el Proceso de Fiscalización deben cumplir con las formalidades y datos mínimos como:
 - 3.2.1 Nombre o razón social del sujeto fiscalizado
 - 3.2.2 Domicilio fiscal
 - 3.2.3 RUC
 - 3.2.4 Número del documento
 - 3.2.5 Fecha
 - 3.2.6 Objeto o contenido del documento
 - 3.2.7 Firma del trabajador de SUNAT competente
 - 3.2.8 Lugar y fecha donde el contribuyente cumplirá con la obligación (Requerimientos)
 - 3.2.9 El carácter definitivo o parcial del Procedimiento de Fiscalización (de corresponder)
- 3.3 De presentarse en el procedimiento de fiscalización diferencias en los criterios de interpretación o vacíos normativos en la aplicación de las normas, deberá realizarse coordinaciones con el jefe inmediato antes de emitir pronunciamiento; así como, cuando se presente contradicciones entre los informes de la SUNAT y la jurisprudencia fiscal no vinculante.
- 3.4 Solicitar documentación indispensable sobre el Procedimiento de Fiscalización en proceso.

- 3.5 No dilatar innecesariamente la duración de los Procedimientos de Fiscalización, respetando los plazos legales establecidos.
- 3.6 Las respuestas dadas por el agente fiscalizador en referencia al proceso de fiscalización que se está llevando a cabo deberán ser uniformes (criterio único) a fin de no confundir o causar mala impresión a los contribuyentes. Para lo cual, se recomienda efectuar reuniones de optimización de criterios, normas y procedimientos aplicables (mínimo trimestralmente) dirigidas al personal de auditoría, las cuales deberán estar a cargo de los jefes de auditoría en coordinación con los supervisores, debiendo participar también las áreas de reclamos a efectos de uniformizar criterios.
- 3.7 El agente fiscalizador deberá cerciorarse que el contribuyente y/o su representante legal no tengan dudas respecto del procedimiento de fiscalización que se esté llevando a cabo, a efectos de que sean asistidos oportunamente.

4 Derechos del Contribuyente

En un Procedimiento de Fiscalización, el contribuyente tiene derecho a:

- 4.1 Ser informado por escrito del inicio del Procedimiento de Fiscalización, el carácter parcial o definitivo del mismo, los aspectos a fiscalizar tratándose de una fiscalización parcial y la identidad del Agente Fiscalizador.
- 4.2 Que el Agente Fiscalizador se identifique con su documento de identificación institucional o en su defecto con su documento nacional de identidad.
- 4.3 Que la SUNAT le permita corroborar la identidad del agente fiscalizador.
- 4.4 Ser informado por escrito del reemplazo del Agente Fiscalizador o la inclusión de nuevos agentes, así como de la ampliación o variación de tipo de fiscalización que se va a ejecutar.
- 4.5 Solicitar con el debido sustento, la ampliación de plazos otorgados para la presentación de la documentación requerida¹.
- 4.6 Considerar concedida la ampliación de plazo para la presentación de documentos, cuando no se le ha notificado respuesta a su solicitud hasta el día anterior a la fecha de vencimiento del plazo originalmente otorgado².

¹ De acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización.

² De acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, si la SUNAT no notifica su respuesta hasta el día anterior a la fecha del vencimiento del plazo originalmente otorgado, el sujeto fiscalizado considerará que se le han concedido automáticamente los siguientes plazos: a) Dos (2) días hábiles, cuando la prórroga solicitada sea menor o igual a dicho plazo; o cuando el sujeto fiscalizado no hubiera indicado el plazo de prórroga.

- 4.7 Que se le otorgue un plazo no menor de cinco (5) días hábiles, más el término de la distancia de ser el caso cuando se solicita su comparecencia como deudor tributario o tercero.
- 4.8 Que se le comunique, cuando corresponda, las conclusiones del procedimiento de fiscalización, indicándole expresamente las observaciones formuladas y las infracciones que se le imputan.
- 4.9 Presentar por escrito debidamente sustentado, sus observaciones a los cargos formulados en el procedimiento de fiscalización, cuando corresponda³.
- 4.10 Que vencido el plazo del procedimiento de fiscalización no se le requiera mayor información de la solicitada durante el procedimiento⁴.
- 4.11 Tener acceso a los expedientes en los que son parte y se encuentren culminados, con excepción de aquella información de terceros que se encuentra comprendida en la reserva tributaria⁵
- 4.12 Ser tratado con respeto y consideración, brindándole información veraz, oportuna, clara, completa y confiable sobre los temas que involucran el proceso de fiscalización que se está llevando a cabo.
- 4.13 Que el procedimiento de fiscalización se realice en días hábiles y en horario de oficina.
- 4.14 La posibilidad de ser asistido por la Administración Tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones, producto de los procedimientos de fiscalización realizados, tales como: procedimiento de aplazamiento y/o fraccionamiento, formas de regularización de la obligación tributaria y régimen de gradualidad de sanciones. Para tal efecto, se le proporcionará al contribuyente folletos y materiales informativos complementarios respecto a los temas consultados, así como la información verbal pertinente, y se le derivará al área competente de ser el caso.
- 4.15 Rectificar sus declaraciones juradas, conforme a las disposiciones sobre la materia.
- 4.16 No estar de acuerdo con determinaciones realizadas, efectuando los reclamos y/o apelaciones respectivas.

b) Un plazo igual al solicitado cuando pidió un plazo de tres (3) hasta cinco (5) días hábiles. c) Cinco (5) días hábiles, cuando solicitó un plazo mayor a los cinco (5) días hábiles.

³ De acuerdo a lo establecido en el artículo 75° del Código Tributario, el plazo otorgado para que el contribuyente o responsable presente sus observaciones no podrá ser menor a tres (3) días hábiles.

⁴ De acuerdo a lo establecido en el artículo 61° y 62°-A del Código Tributario, el procedimiento de fiscalización definitiva debe efectuarse en el plazo de un (1) año y el procedimiento de fiscalización parcial en el plazo de seis (6) meses, salvo las excepciones previstas en el Código Tributario.

⁵ De acuerdo a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 131° del Código Tributario, referido a la publicidad de expedientes.

- 4.17 La no aplicación de intereses y sanciones en los casos de duda razonable o dualidad de criterio de acuerdo a lo previsto en las normas tributarias.
- 4.18 No proporcionar los documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la Administración Tributaria.
- 4.19 La atención de su solicitud para reuniones en las oficinas de SUNAT, donde se analice a su pedido temas como el avance y/o conclusión del Procedimiento de Fiscalización, razones de oposición a las observaciones planteadas, entre otras.

5 Despedida

Una vez culminado el Procedimiento de Fiscalización o en las salidas sin retorno, agradecer la atención e información brindada y despedirse de manera formal.