

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad Multidisciplinaria Oriental

Departamento de Ciencias Económicas

Sección de Contaduría Pública



**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LEYES Y  
ORDENANZAS TRIBUTARIAS MUNICIPALES E  
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL COBRO Y  
RECUPERACIÓN DE LA DEUDA TRIBUTARIA EN LA ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN”**

**PRESENTADO POR:**

Cruz Saravia, Josué Odir

Escobar Gómez, José Roberto

Villatoro Benítez, Carlos Fidel

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

Licenciado en Contaduría Pública

**DOCENTE DIRECTOR:**

Licda. Nancy Carolina Díaz Quezada

Ciudad Universitaria. Oriental, Junio 2017

SAN MIGUEL,

EL SALVADOR,

CENTRO AMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

LIC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
**RECTOR**

DR. MANUEL DE JESUS JOYA ABREGO  
**VICE-RECTOR ACADEMICO**

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS  
**VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO**

LIC. CRISTOBAL HERNÁN RIOS BENITEZ  
**SECRETARIO GENERAL**

LICDA. NORA BEATRIZ MELENDEZ  
**FISCAL GENERAL INTERINA**

## Contenido

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.-.....	5
1.1 Antecedentes del Problema.....	5
1.2 Situación Problemática.....	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Enunciados del Problema.....	7
1.5 Delimitación de la Investigación.....	8
1.5.1 Delimitación Espacial.....	8
1.5.2 Delimitación Temporal.....	8
1.6 Objetivos de la Investigación.....	8
1.6.1 Objetivo General.....	8
1.6.2 Objetivos Específico.....	8
1.7 Sistema de hipótesis.....	9
1.7.1 Hipótesis General.....	9
1.7.2 Hipótesis Específicas.....	9
2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	10
2.2 METODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.3 POBLACIÓN.....	11
2.4 MUESTRA.....	11
2.5 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	13
2.6 INSTRUMENTOS.....	13
2.7 PROCEDIMIENTO DE ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ...	13
3. MARCO REFERENCIAL.....	14
3.1 MARCO HISTORICO.....	14
3.1. 1 Historia de la municipalidad.....	14
3.1.2 Orígenes y etimología de Jocoro.....	14
3.1.3 Título de Villa.....	15
3.1.5 Estructura de gobierno de la ciudad de Jocoro.....	15

3.2 MARCO TEORICO .....	16
3.2.1 Control Interno. ....	16
3.2.1.1 Definiciones de Control Interno. ....	16
3.2.1.2 Importancia del Control Interno.....	18
3.2.1.3 Objetivos del Control Interno.....	18
3.2.1.4 Responsables del Control Interno. ....	18
3.2.1.5 Clasificación del Control Interno.....	19
3.2.1.6 Principios del Control Interno. ....	20
3.2.1.7 Características del Control Interno.....	20
3.2.1.8 Riesgos del Control Interno. ....	22
3.2.2 Administración o Riesgos (COSO II-ERM).....	23
3.2.2.1 Ventajas de Implementar COSO II.....	31
3.2.2.2 Limitaciones del COSO II.....	32
3.2.2.3 Proceso para la implementación del COSO II.....	33
3.2.3 Manual de Procedimientos. ....	35
3.2.3.1 Instructivo para la elaboración del manual de procedimientos.....	35
3.2.3.1.1 Introducción. ....	35
3.2.3.1.3 ESTRUCTURA DEL MANUAL. ....	37
3.3 MARCO LEGAL .....	38
3.3.1 Generalidades.....	38
3.3.2 Constitución de la Republica. ....	39
3.3.3 Leyes Municipales. ....	41
3.3.3.1 Ley General Tributaria Municipal. ....	41
3.3.3.3 Ley de Vialidad.....	48
3.3.4 Otras Leyes. ....	49
3.3.4.1 Ley de Impuestos a la Actividad Económica del Municipio de Jocoro, del Departamento de Morazán.....	49
3.3.4.2 Ordenanzas Municipales de la Alcaldía Municipal de Jocoro. ....	68
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. ....	74
4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	75
4.1 Cuestionario dirigido a los contribuyentes morosos del Municipio de Jocoro. ....	75

4.2	Cuestionario dirigido a los empleados de la Unidad Administrativa Tributaria Municipal (UATM) del Municipio de Jocoro.....	95
4.3	ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	108
CAPÍTULO V: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LEYES Y ORDENANZAS TRIBUTARIAS MUNICIPALES E IMPLEMENTACION DE POLITICAS PARA EL COBRO Y RECUPERACION DE LA DEUDA TRIBUTARIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN. ....		
5.1	ETAPA I: PLAN GENERAL .....	113
	Introducción .....	113
5.1.1	Generalidades del Manual. ....	113
5.1.2	Objetivos del manual. ....	114
5.1.3	Políticas del manual. ....	115
5.1.4	Alcance del manual. ....	115
5.1.5	Responsables. ....	115
5.2	ETAPA II: POLITICAS PARA EL COBRO Y RECUPERACION DE LA DEUDA TRIBUTARIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL .....	116
5.2.1	Políticas.....	116
5.3	ETAPA III: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS A LA UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL. ....	119
5.3.1	TIPOS DE PROCESOS .....	119
5.3.1.1	Proceso de tributación .....	119
5.3.1.1.1	objetivos .....	119
5.3.1.1.2	Relaciones Internas.....	120
5.3.1.1.3	Relaciones Externas.....	121
5.3.1.1.4	Descripción del Proceso .....	121
5.3.1.2	Proceso de Fiscalización.....	150
5.3.1.2.1	Objetivos.....	150
5.3.1.2.2	Relaciones Internas .....	151
5.3.1.2.3	Relaciones Externas .....	152
5.3.1.2.4	Descripción del Proceso.....	152
5.3.1.2.5	Procedimientos .....	153
5.3.1.3	Proceso de asistencia tributaria .....	160
5.3.1.3.1	Objetivos .....	160

5.3.1.3 .2 Relaciones Internas .....	161
5.3.1.3.3 Relaciones Externas .....	161
5.3.1.3.4 Descripción del Proceso.....	162
5.3.1.3.5 Procedimientos.....	163
5.3.1.4 Proceso de Seguimiento y Control .....	170
5.3.1.4.1 Objetivos .....	170
5.3.1.4.2 Relaciones Internas .....	171
5.3.1.4.4 Descripción del Proceso.....	173
5.4 ETAPA IV: DESCRIPTOR DE PUESTOS Y FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA UATM. ....	179
5.4.1 Estructura organizativa .....	179
5.4.2 Funciones de los miembros de la UATM.....	180
5.4.2.1 Jefe de la Administración Tributaria Municipal .....	180
5.4.2.2 En Cargado de Cuentas Corrientes .....	182
5.4.2.3 Jefe de Catastro .....	184
5.4.2.4 En Cargado de la Recuperación de Mora .....	185
5.4.3 Descriptor de Puestos.....	186
5.4.3.1 Jefe de la UATM.....	186
5.4.3.2 Cuentas Corrientes .....	187
5.4.3.3 Catastro .....	188
5.4.3.4 Recuperación de la Mora.....	189
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	190
6.1 Conclusiones.....	190
6.2 Recomendaciones .....	192
ANEXOS .....	194
SIGLAS.....	237
GLOSARIO DE TERMINOS.....	238
BIBLIOGRAFIA.....	241

# **CAPITULO I**

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.-**

### **1.1 Antecedentes del Problema.**

El municipio de Jocoro en el departamento de Morazán está ubicado a 165 km de San Salvador, cuenta con una extensión territorial de 63.56 km<sup>2</sup> y más de 11,000 habitantes, conformado por una zona urbana de cuatro barrios y cinco colonias, un área rural de ocho cantones y treinta y tres caseríos. La Alcaldía Municipal de Jocoro tiene como uno de sus principales problemas históricos a resolver la deuda tributaria municipal, razón por la cual la administración ha implementado medidas estratégicas para el cobro y recuperación de la deuda tales como implementación de ordenanzas transitorias para la exención de moras e intereses para los sujetos pasivos (Personas Naturales y Personas Jurídicas) que les permita una mejor recaudación de fondos que contribuya reducir su cartera morosa ya que esta ha superado los \$ 150,000 mil dorales en los últimos años.

### **1.2 Situación Problemática**

La Alcaldía Municipal de Jocoro posee como fuentes de financiamiento los ingresos propios derivados del cobro de tasas (Certificación de Documentos, Alumbrado Público, Aseo Público, Postes y Antenas y Pavimento etc.) e impuestos (De Comercio, De Servicios, Financieros, Vallas Publicitarias) y las transferencias del estado Fondo para el Desarrollo Económico y Social de los municipios (FODES dentro de las fuentes de financiamiento los ingresos propios se ven disminuidos por la Deuda Tributaria Municipal, la cual es originada por el retraso en la recaudación de fondos como consecuencia de la falta de gestión de cobros a los usuarios de los servicios municipales y en el pago de los tributos Municipales, dicha deuda representa una disminución en los ingresos propios presupuestados por la municipalidad, lo anterior provoca una situación deficitaria para la municipalidad, obligando a ésta a utilizar las transferencias del Gobierno

central (FODES) como principal fuente de financiamiento, ya que los fondos son insuficientes para implementar proyectos de obras y servicios públicos en bien de la comunidad, así como también limita su capacidad para realizar convenios de pago con Instituciones Financieras y solventar responsabilidades con otras instituciones públicas y privadas, por ejemplo pago de servicios básicos y pasivos laborales y todas aquellas obligaciones de carácter administrativo que necesitan para su funcionamiento que por falta de ingresos propios deben de ser cubiertas con fondos FODES de la asignación del 25%.

### **1.3 Justificación.**

La Alcaldía Municipal de Jocoro en la actualidad tiene como fuentes de financiamientos los Ingresos propios que son derivados de Impuestos y las asignaciones del FONDO PARA EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL DE LOS MUNICIPIOS (FODES), de tal asignación un 25 % corresponde para gastos de Funcionamiento y un 75% para Inversión; para el presupuesto actual los ingresos propios representan un 20% del 100% del presupuesto general de Ingresos y para cubrir un 48.76% del 100% del presupuesto general de Egresos de Funcionamiento anual.<sup>1</sup>

Debido a las dificultades como no contar con un manual de procedimientos para el cobro de los tributos y recuperación de la deuda tributaria que defina procesos y le sirva de guía para la aplicación de las leyes y ordenanzas municipales, mejorando la recaudación y recuperación de fondos. Con la elaboración de este manual se pretende reducir el incumplimiento en los plazos establecidos para el pago de la deuda, mejorar la gestión de cobro por parte de la municipalidad, evitar desajuste en la ejecución del presupuesto municipal y la escases de fondos para realizar proyectos y brindar servicios municipales.

---

<sup>1</sup>CONSEJO MUNICIPAL DE LA ALCALDIA DE JOCORO, PRIMER INFORME SEMESTRAL FINANCIERO 2016, JOCORO, 2016, P34.



Al realizar esta investigación se pretende proveer a la alcaldía municipal de Jocoro de un instrumento práctico que le permita una mayor eficiencia en la gestión de cobros a través de la correcta aplicación de las leyes municipales y que a su vez sirva como parámetro de referencia a utilizarse en la creación de nuevos recursos orientados a la mejora de la gestión de cobros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal, ya que en la actualidad existe dificultad en el pago voluntario por parte de los usuarios de los servicios brindados por la alcaldía lo que contribuye a aumentar la deuda tributaria de estos hacia la municipalidad, debido a esta razón se hace de suma importancia la cobranza de los tributos municipales y la debida aplicación de la ordenanza de arbitrios (Impuestos, tasas y contribuciones especiales) por parte de la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM), de la Alcaldía Municipalidad de Jocoro, Departamento de Morazán.

#### **1.4 Enunciados del Problema**

¿Qué necesidad tiene la alcaldía municipal de Jocoro de un manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales e implementación de políticas para el cobro y recuperación de la deuda tributaria?

¿Qué rubros son los que generan más deuda y mora de los habitantes de Jocoro hacia la municipalidad?

¿Cuáles son las dificultades que tiene la municipalidad para hacer frente a sus obligaciones?

¿Cómo será el proceso de gestión de cobro que realizara la alcaldía para recuperar la cartera morosa?

## **1.5 Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1 Delimitación Espacial**

El manual de procedimientos y aplicación de leyes y ordenanzas municipales se realizara en el Municipio de Jocoro, departamento de Morazán, El Salvador, Centro América.

### **1.5.2 Delimitación Temporal**

El manual será elaborado en el periodo comprendido del 01 de junio de 2016 al 31 de Marzo de 2017.

## **1.6 Objetivos de la Investigación.**

### **1.6.1 Objetivo General.**

- Conocer la necesidad que tiene la alcaldía municipal de Jocoro de un manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales e implementación de políticas para el cobro y recuperación de la deuda tributaria.

### **1.6.2 Objetivos Específico.**

- Determinar los rubros que generan más deuda y mora de los habitantes hacia la municipalidad de Jocoro.
- Identificar las dificultades que tiene la municipalidad para hacer frente a sus obligaciones financieras con empleados y proveedores.
- Detallar los procesos de gestión de cobro que realiza la alcaldía para recuperar la cartera morosa.

## **1.7 Sistema de hipótesis.**

### **1.7.1 Hipótesis General.**

- Con la creación de un manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales se dotara de una herramienta a la comuna de Jocoro para disminuir la cartera morosa y aumentar la recaudación de tributos municipales.

### **1.7.2 Hipótesis Específicas**

- Existen rubros en los cuales los usuarios tienen mayor incidencia al no pago de los impuestos y tasas municipales.
- La falta de cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los sujetos pasivos genera dificultad en la alcaldía de Jocoro para cubrir sus obligaciones.
- El proceso de gestión de cobro de la alcaldía de Jocoro debe ser analizado para identificar las etapas claves en dicho proceso de cobro.

# **CAPITULO II**

## **2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En el proceso de investigación se pretende conocer el problema, estudiar sus causas y encontrar y plantear las soluciones a dicha problemática, todo ello formara parte del proceso de investigación a ser empleados por los investigadores para determinar las variables que intervienen en el problema, los resultados de la investigación y el posterior análisis de los mismos.

### **2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la investigación titulada: “Manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales e implementación de políticas para el cobro y recuperación de la deuda tributaria en la alcaldía municipal de Jocoro, departamento de Morazán” se utilizara el tipo de investigación Descriptiva, ya que se estudia la caracterización de un hecho que es ocasionado por un grupo de individuos que incurren en la ejecución del mismo suceso, lo que orienta la investigación a medir, evaluar y solucionar la problemática tratada en la investigación.

### **2.2 METODO DE LA INVESTIGACIÓN**

El método de investigación a utilizar en la temática “Manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales e implementación de políticas para el cobro y recuperación de la deuda tributaria en la alcaldía municipal de Jocoro, departamento de Morazán” es el Hipotético Deductivo, este método permite obtener conclusiones mediante la creación de hipótesis para luego ser comprobadas de manera experimental o práctica.

## 2.3 POBLACIÓN

En esta investigación se tomara como objeto de estudio a los habitantes del municipio de Jocoro que estén obligados a pagar impuestos, tasas o cualquier otro tipo de tributo municipal, haciendo énfasis en los que están identificados como contribuyentes deudores al municipio. Dicha población tiene un total de 353 contribuyentes que presentan mora y por acumulación de deuda hacia la municipalidad.

## 2.4 MUESTRA

La muestra es una parte extraída de la población que se considera representa la población total a estudiar. En la investigación se tomara como muestra a un número total de **63** contribuyentes morosos de la municipalidad de Jocoro extraídos de una población total de 353 contribuyentes que presentan mora. Y se realizara una encuesta a cada uno de los miembros de la UATM, esta está constituida por tres integrantes.<sup>2</sup>

Para determinar el tamaño de la muestra en la investigación manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales e implementación de políticas para el cobro y recuperación de la deuda tributaria en la alcaldía municipal de Jocoro, departamento de Morazán, se utilizara el método aleatorio simple que consiste en procedimientos de selección de la muestra por el cual todos y cada uno de los elementos de la población finita tienen igual probabilidad de ser incluidos en la muestra.

Para establecer la muestra se utilizara la siguiente formula estadística:<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ibid. P32.

<sup>3</sup> Fidias G. Arias, El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica, Caracas, Venezuela, Sexta Edición, 2012. P.89.

$$n = \frac{N \cdot Z_c^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z_c^2 \cdot p \cdot q}$$

**En donde:**

n = Será la muestra a determinar

Z<sup>c</sup> = Es el nivel de confianza

E = Error máximo permisible de la muestra

P = Probabilidad de que ocurra el evento investigado

Q = Probabilidad que no ocurra el evento investigado

N = Tamaño de la población

**Datos:**

n = Será la muestra

Z<sup>c</sup> = 95% de confianza, a lo cual corresponde 1.96.

E = 5%

P = 0.95

Q = 0.05

N = 353 empresas comerciantes

Sustituyendo en la fórmula, tenemos:

$$n = \frac{(353) (1.96)^2 (0.95) (0.05)}{(353-1)(0.05)^2+(1.96)^2(0.95) (0.05)}$$

n = **63** contribuyentes morosos a ser encuestados.

## **2.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En esta investigación la técnica a utilizar será la encuesta, ya que permite al investigador recolectar información de manera sistemática y ordenada de la muestra sujeta a estudio, sobre las variables consideradas en la investigación. Las encuestas serán respondidas por los contribuyentes seleccionados en la muestra.

## **2.6 INSTRUMENTOS**

Para poner en práctica la técnica seleccionada, el instrumento será el cuestionario, a través del cual se recolectaran los datos resultantes. Los sujetos a entrevista deberán llenar un cuestionario en el cual brindara la información que permita encontrar los factores que afectan a que estos caigan en el incumplimiento de sus obligaciones tributarias y legales con la municipalidad. El cuestionario lo constituirán las preguntas resultantes de las hipótesis e indicadores de la investigación, las preguntas serán cerradas con alternativas de: (SI\_\_\_ NO\_\_\_) y de manera abierta en las cuales se preguntara al entrevistado el último año solvente del pago de impuestos municipales. Además se pasara un cuestionario a los miembros de la UATM orientado para conocer lo que estos piensan de los recursos con los que cuentan para gestionar el cobro, será de forma cerrada con alternativas de: (SI\_\_\_ NO\_\_\_) y de manera abierta.

## **2.7 PROCEDIMIENTO DE ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

Para efectuar el análisis se medirán una serie de indicadores que son evaluados en las preguntas de los cuestionarios, luego se procede a la tabulación de datos para poder realizar una interpretación de los datos y brindar un análisis final por cada uno de los indicadores evaluados.

## CAPITULO III

### **3. MARCO REFERENCIAL**

#### **3.1 MARCO HISTORICO**

##### **3.1. 1 Historia de la municipalidad**

Es difícil poder ubicar con exactitud el lugar y año en el que surgieron los municipios, Salvador Antonio Leal Osorio sitúa su aparición en el antiguo Egipto, expresando que igual proceso tuvo lugar en Grecia y Roma en años similares.<sup>4</sup>

##### **3.1.2 Orígenes y etimología de Jocoro**

Jocoro figura en el listado del Ministerio de Arte y Cultura de El Salvador como uno de los pueblos salvadoreños que ya existían en la época del advenimiento del cristianismo. Su nombre actual, que deriva de Yocoro o Yucoro, significa en idioma lenca o potón "pueblo del fuego", ya que sus raíces componentes son: yuc, yucu, fuego, y oro, sufijo locativo, ciudad. Sin embargo, este pueblo fue fundado en tiempos muy remotos y, habitado por indios ulúas o t' ulepauluas, que conjuntamente con Uluazapa y Comacarán constituían un fuerte núcleo encajado en el corazón del país ocupado por los lencas. Abona la anterior aseveración, el hecho de que los antiguos cronistas llaman a este pueblo Ulua-Jocoro.

---

<sup>4</sup> Antonio María Hernández, Parte General, México D.F, México, Primera Edición, 2003. P.286.



### **3.1.3 Título de Villa**

Esta población, pintoresca y de brillante porvenir, "Obtuvo el título de villa en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

### **3.1.4 Título de Ciudad**

Era Presidente de la República el general don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de ciudad, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

### **3.1.5 Estructura de gobierno de la ciudad de Jocoro**

La municipalidad de Jocoro en base a su expansión territorial y número de habitantes cuenta con un consejo municipal integrado por un alcalde, un síndico y diez concejales electos popularmente, dicho consejo municipal es la máxima autoridad política de la municipalidad.

## **3.2 MARCO TEORICO**

### **3.2.1 Control Interno.**

#### **3.2.1.1 Definiciones de Control Interno.**

**“Las Políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos”.**

Es un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos, en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

El control interno significa distintas cosas para distintas personas. Esto causa confusión entregente de negocios, legisladores, reguladores y otros. La falla en la comunicación y las distintas expectativas resultantes causan problemas en una empresa.

La estructura del Control Interno de una institución consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de que serán alcanzados sus objetivos estratégicos. “El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, fomentar la eficiencia de operación y alentar la observancia de las políticas administrativas prescritas.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Auditoria Montgomery, Deffiese, Philip L, Jeanicke, Henri R., Segunda edición: 1991, Limusa, S.A DE CV, Cap. 7, Pág. 268

**Define y describe control interno para:**

- Establecer una definición común que sirva las necesidades de distintas partes;
- Proporcionar un estándar con respecto al cual, empresas y otras entidades grandes o pequeñas, en el sector privado o el público, con fines de lucro o no, puedan apreciar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

El Control Interno como tal, es un proceso realizado por la dirección y otro personal de la entidad, el cual está diseñado para proporcionar seguridad razonable observando el cumplimiento de los objetivos.

✓ **Diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:**

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de los Estados Financieros dignos de confianza, incluyendo Estados Financieros Intermedios y Resumidos e información financiera derivada de dichos Estados tales como ganancias por distribución, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

### **3.2.1.2 Importancia del Control Interno.**

Es necesario destacar la relevancia que el Control Interno posee en las instituciones, ya que "...el Control Interno, es un elemento muy importante en el funcionamiento y operación de las empresas y tiene un gran efecto en la calidad, oportunidad y veracidad de la información que generan las empresas<sup>6</sup>.

### **3.2.1.3 Objetivos del Control Interno.**

Entre los objetivos del Control Interno tenemos:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

### **3.2.1.4 Responsables del Control Interno.**

Los responsables del Control Interno dentro de una entidad son:

- ✓ La Dirección, que es la responsable directa de todas las actividades de la entidad.
- ✓ El Consejo de Administración, cuya función es gobernar, orientar y controlar las actividades de la organización.
- ✓ El Comité de Auditoría, que tiene la autoridad para interrogar a los directivos sobre cómo están cumpliendo sus responsabilidades.
- ✓ Los Auditores Internos, que examinan en forma directa los controles internos.

---

<sup>6</sup> Colegio de Contadores Públicos de México, Boletín de Auditoría Número 3, 11 de noviembre del 2014, pág. 3

26Mantilla Blanco, Samuel Alberto, Control Interno: Informe Coso, ECOE ediciones Bogotá, Colombia, 2007 pág. 18 y 19

- ✓ Los Auditores Externos, que aportan un punto de vista independiente y objetivo.

El Control Interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma y para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, tomando en consideración que el sistema de Control Interno difiere entre organizaciones.

### **3.2.1.5 Clasificación del Control Interno.**

- **Control Interno Administrativo.**

“El Control Interno administrativo comprende en forma exclusiva el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a los procesos de decisión que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Dicha autorización es una acción administrativa directamente asociada con la responsabilidad del logro de los objetivos de la organización, a la vez que constituye el punto de partida para establecer el control contable de las transacciones”<sup>7</sup>

- **Control Interno Contable.**

“Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y consecuentemente están diseñados para suministrar seguridad razonable.

De la mayoría de actividades administrativas se deriva una serie de operaciones que se miden en términos monetarios, estas operaciones son de carácter financiero o contable y en consecuencia deben ser controladas, razón por la cual existe el control contable.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Evaluación de la estructura de Control Interno de una auditoría de estados financieros. Pág. 97

<sup>8</sup> Velásquez, Marcelo. (2005) Marco normativo y sistemas de gestión de la calidad, P-178. Editorial Universidad técnica particular de Loja, Ecuador.

### **3.2.1.6 Principios del Control Interno.**

Los principios que rigen el Control Interno son los siguientes:

- **División del trabajo.**

Lo esencial es precisar que los procesos de elaboración y aprobación de los documentos primarios, se efectúen por personas distintas a las que los registran y éstos no sean los que elaboran y aprueban los comprobantes de operaciones que sirven de base a las anotaciones.

- **Fijación de responsabilidad.**

Es importante que los procedimientos definan quién debe efectuar cada operación y que a su vez se establezca en forma obligatoria, que se deje evidencia de quién efectúa cada una de ellas en los documentos y registros.

- **Cargo y descargo.**

Este principio está íntimamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Consiste simplemente en que cuando se produce una entrega de mercancías, documentos, dinero, etc. (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo). Cuando esta operación se formaliza documentalmente, la persona que recibe, firma el documento asumiendo la custodia de los medios recibidos.

### **3.2.1.7 Características del Control Interno.**

El Control Interno es un factor crítico en el logro de los objetivos generales de una entidad y su efectividad depende de la información recibida. Los sistemas de Control Interno, para lograr el uso óptimo, deben poseer las características siguientes:

- **Debe ser oportuno.**

Un Control Interno es oportuno cuando se dispone de él, en el momento apropiado. La manera óptima de información para el control, debiera detectar desviaciones a las normas bases antes de que éstas desviaciones ocurran.

- **Seguir una estructura organizacional.**

La función de Control Interno no puede sustituir una estructura organizacional. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función.

- **Tener una ubicación estratégica**

Es imposible establecer controles para cada actividad a realizar en una institución, aun cuando ésta sea pequeña o mediana. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación de acuerdo a un criterio estratégico.

- **Debe ser económico.**

Es evidente que la función de control consume recursos, por tanto se debe prestar especial atención al análisis costo-beneficio de los sistemas de control ya que si existe un control excesivo, puede provocar efecto negativo o no alcanzar el objetivo que se pretende.

- **Revelar tendencias y situaciones.**

Los controles muestran la situación actual de una fase específica de una actividad, son relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios aquellos controles que muestren periódicamente la actividad por controlar. La interpretación de los avances de las actividades, es de especial importancia en el desarrollo de la información de control para llevar a cabo una medición en su tiempo oportuno.

- **Hacer resaltar la excepción.**

Existen dos razones del porque un sistema de control efectivo acentúa la excepción. La primera, es la cantidad de información producida, que aún en pequeños organismos es tan extensa que hace difícil determinar la importancia de toda la información. La segunda, cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se enfoca hacia aquellos aspectos que requieren una acción correctiva.

### **3.2.1.8 Riesgos del Control Interno.**

El riesgo es el factor que puede limitar a una entidad a alcanzar sus objetivos. Típicamente los riesgos no son siempre eliminados, en ocasiones se reducen a niveles aceptables para administrarlos. El riesgo puede ser considerado como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregulares y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por los procedimientos de control implementados por la entidad. Los errores o irregularidades son fuentes potenciales de discrepancia de registro, falsedad y omisión de datos y por consiguiente, información sustancialmente incorrecta.

Dentro de los riesgos de Control Interno tenemos:

- **Riesgo inherente**

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

El riesgo inherente es mayor para algunas afirmaciones y saldos de cuentas o tipos de transacciones relacionadas, por ejemplo: Los cálculos complejos tienen mayor probabilidad de ser mal determinados que los cálculos simples, las cuentas que contienen montos derivados de estimaciones contables poseen riesgos mayores que las cuentas que contienen información derivada de procesos rutinarios o no rutinarios.



- **Riesgo de control**

Es el riesgo que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de una cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de Control Interno, por lo tanto se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores o irregularidades sustanciales en la entidad. Para que un sistema de control sea efectivo debe ocuparse de los riesgos inherentes percibidos, incorporar una segregación de funciones apropiada de aquellas funciones incompatibles y poseer un alto grado de cumplimiento.

- **Riesgo de detección**

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desarrollarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100 por ciento del saldo de una cuenta o clase de transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de la evidencia de auditoría es persuasiva y no concluyente.

### **3.2.2 Administración o Riesgos (COSO II-ERM).**

En la actualidad en El Salvador las empresas han adoptado este informe COSO II, enfocados en la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

Siendo este informe una herramienta para contadores y auditores para facilitar el mejoramiento del control interno, y de esta manera guiar a entidades de diferentes actividades económicas en el manejo de sus operaciones relacionado con el control interno que están aplicando.

El E.R.M. trata con los riesgos y las oportunidades que afectan la creación o preservación de valor, y es definida como sigue:

**“ EL E.R.M. es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, por la administración y por otra persona, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad.”**

- **Logro de Objetivos.**

En el contexto de la misión o visión establecida de una entidad, la administración establece objetivos estratégicos, selecciona estrategias, y establece objetivos alineados que van en cascada a través de la empresa. Esta estructura conceptual de la administración de riesgos empresariales (E.R.M), que está enfocada al logro de los objetivos de una entidad, se expresa en cuatro categorías:

1. **Estratégica** - metas de alto nivel, alineadas con y apoyando su misión.
2. **Operaciones** – uso efectivo y eficiente de sus recursos .
3. **Presentación de reportes** - confiabilidad de la presentación de reportes (Información financiera).
4. **Cumplimiento** – cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

Esta categorización de los objetivos de la entidad permite un centro de atención en los aspectos separados del E.R.M. Esas categorías diferentes pero sobrepuestas - un objetivo particular puede caer en una o más categorías - direccionan diferentes necesidades de la entidad y pueden ser responsabilidad directa de distintos ejecutivos.

- Estructura del Control Interno propuesta por el modelo COSO II, identifica ocho componentes interrelacionados:

IMAGEN NUMERO 1



Mantilla B. 2007, Estructura del Control Interno propuesta por el modelo COSO II, Esquema, Mantilla B. Samuel Alberto, Control Interno: Informe COSO, ECOE Ediciones, Bogotá-Colombia 2007.

- **Componentes del E.R.M.**

El E.R.M. consta de ocho componentes interrelacionados. Estos, se derivan de la manera como la administración opera un riesgo empresarial y están integrados dentro del proceso administrativo. Esos componentes son:

### 1. Ambiente interno:

El ambiente interno comprende el tono de una organización, y establece las bases sobre cómo el riesgo es percibido y direccionado por los miembros de una entidad,

incluyendo la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad y los valores éticos, y el ambiente en el cual operan.

En relación a la Municipalidad de Jocoro este componente es el elemento que proporciona disciplina y estructura, se determina la función de los miembros de la entidad, el estilo operativo, así como la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, se organiza y se desarrolla, implementando objetivos específicos para ayudar a asegurar que se cumplan las directrices de la administración para manejar los riesgos. 9

- **Factores del ambiente interno:**

Los principales factores del ambiente interno son:

- ✓ La integridad y valores éticos,
- ✓ Los incentivos y las tentaciones,
- ✓ Compromisos para la competencia,

## 2. **Establecimiento de Objetivos.**

Los objetivos tienen que existir antes de que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro. El E.R.M. asegura que la administración tienen en funcionamiento un proceso para establecer objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.

La Municipalidad debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la municipalidad. Es importante para que prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos.

---

9 Mantilla B. Samuel Alberto, Control Interno: Informe COSO, ECOE Ediciones, Bogotá-Colombia 2007, pag.25.

### **3. Identificación de eventos:**

Se tienen que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de una entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos.

En este tercer elemento la Municipalidad debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.

### **4. Evaluación del Riesgo.**

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia).<sup>10</sup>

Se identifican y se analizan los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos que tiene la municipalidad, la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.

### **5. Respuesta al Riesgo.**

La administración selecciona las respuestas al riesgo – evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo – desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito por el riesgo que tiene la entidad.

Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la municipalidad.

---

<sup>10</sup> ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II; 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá – Colombia 2006.

## **6. Actividades de Control.**

Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva.

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando por la municipalidad, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los usuarios.

## **7. Información y comunicación.**

Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo desde abajo, a través y hacia arriba de la entidad.

La información es necesaria en todos los niveles de la organización municipal para hacer frente a los riesgos identificados, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los usuarios, proveedores de la municipalidad.

## **8. Monitoreo.**

Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. El monitoreo se logra mediante actividades administrativas supervisión, evaluaciones separadas, o ambas.

La administración de riesgo empresarial E.R.M. no es estrictamente un proceso serial. Donde un componente afecta únicamente al siguiente. Es un procesos multidireccional, interactivo, en el cual prácticamente cualquier componente puede e influye en otro

El seguimiento o monitoreo debe ser realizado a través de actividades de gestión continua o evaluaciones independientes, los dos aseguran que la administración de los riesgos continúe aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del Control Interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planeado, modificando los procedimientos cuando se requiera”<sup>11</sup>

Sirve para monitorear que el proceso de administración municipal de los riesgos se han efectivos a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente, Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

- **Relación entre objetivos y componentes.**

Existe una relación directa entre los objetivos, que son lo que una entidad quiere lograr, y los componentes de la administración de riesgos empresariales, que representan lo que se necesita para lograrlos. La relación se describe en una matriz tridimensional, en la forma de un cubo.

Las cuatro categorías de objetivos – estrategias, operaciones, presentación de reportes, y cumplimiento - se representa mediante columnas verticales, los ocho componentes mediante filas horizontales, y las unidades de una entidad mediante la tercera dimensión. La descripción facilita centrarse en la totalidad del E.R.M. de una entidad, o por categorías de objetivos, componentes, unidad de la entidad de la entidad, o cualquier sub-conjunto.

---

<sup>11</sup> Estupiñan Gaitán Rodrigo, Op. cit., pág. 38.

- **Abarca el Control Interno**

El control interno es parte integral de la E.R.M. Esta estructura conceptual de administración de riesgo empresariales abarca el control interno, dando origen a una conceptualización y a una herramienta más robusta para la administración. El control interno se define y describe en Internal Control – Integrated-Framework. Dado que esa estructura conceptual ha pasado la prueba del tiempo y es la base para las reglas, regulaciones y leyes existentes, ese documento continua siendo la definición de y la estructura conceptual para el control interno. Si bien solamente algunas partes del texto de Internal Control- Integrated Framework se reproducen en esta estructura conceptual, la totalidad de esa estructura conceptual está incorporada por referencia dentro de esta.

- **Roles y responsabilidades**

Cada quien en una entidad tiene alguna responsabilidad por la administración de riesgos empresariales. La última instancia responsable es el director ejecutivo jefe y por lo tanto debe asumir la supervisión. Los otros administradores apoyan la filosofía de administración de riesgos de la entidad, promueven el cumplimiento con su apetito por el riesgo, y administran los riesgos dentro de sus esferas de responsabilidad haciéndolo de manera consiente con las tolerancias por el riesgo.

Un ejecutivo de riesgos, un ejecutivo financiero, el auditor interno y otros usualmente tienen responsabilidades claves de apoyo. Otro personal e la entidad es responsable por la ejecución de la administración del E.R.M. de acuerdo con las directivas y protocolos que se establecen.



- **¿Quiénes deben usar este reporte?**

Las acciones que se sugieren pueden tomarse como resultados de este reporte y dependen de la posición y del rol de las partes involucradas.

- **Junta de directores.** La junta debe discutir con la administración principal el estado de la administración de riesgos del emprendimiento y debe proveer supervisión en cuanto se requiera. La junta debe asegurar que está informada de los riesgos más significantes, junto con las acciones que la administración está tomando y sobre cómo está asegurando su efectiva administración de riesgos del emprendimiento.

### **3.2.2.1 Ventajas de Implementar COSO II**

- **Alineación de apetito al riesgo y la estrategia**

La dirección debe considerar la tolerancia al riesgo de la entidad cuando busca las alternativas estratégicas y el desarrollo de mecanismos para gestionar los riesgos relacionados con él.

- **Mejora el tiempo de respuesta para decisiones frente a situaciones de riesgo.**

El enfoque COSO II proporciona de forma rigurosa la manera para identificar y seleccionar entre las diferentes alternativas de manejar el riesgo; evitarlo, reducirlo, compartirlo y aceptarlo.

- **Reducción operativa de sorpresas y pérdidas.**

Las entidades pueden conseguir una mayor capacidad para identificar eventos potenciales y establecer las respuestas, para reducir sorpresas y sus costos o pérdidas asociadas.

▪ **Identificación y gestión de riesgos interrelacionados.**

Cada entidad se enfrenta a un sin número de riesgos que afectan a diferentes partes de la organización, el informe COSO facilita la gestión eficaz dando respuesta a los impactos de riesgos múltiples y relacionados entre sí, de una manera integral.

▪ **Aprovechar oportunidades.**

Al considerar una amplia gama de posibles acontecimientos, la dirección está en condiciones de identificar de manera proactiva y darse cuenta de más oportunidades.

▪ **Mejor distribución del capital.**

Al obtener información sobre los riesgos robustos la dirección puede evaluar eficazmente las necesidades globales de capital y mejorar la asignación del mismo.

**3.2.2.2 Limitaciones del COSO II**

- Escasos recursos
- Responsabilidades indefinidas
- Ausencia de beneficios tangibles
- Falta de capacidad y aptitudes
- Plan de implementación difuso
- Cambios en políticas o programas del Gobierno
- Competencia
- Omisión o debilitamiento de Control Interno.

### **3.2.2.3 Proceso para la implementación del COSO II**

A continuación, se proporciona una breve descripción de las principales etapas seguidas por aquellas direcciones que han conseguido completar con éxito la implantación de la gestión de riesgos corporativos:

- **Grado de preparación del equipo líder.**

El establecimiento de un equipo líder con representación de las unidades de la entidad y funciones de soporte claves, incluyendo la planificación estratégica, constituye un importante primer paso, éste equipo se familiarizará a fondo con los componentes, conceptos y principios del enfoque COSO II, de forma que desarrolle un conocimiento y lenguaje común, así como la base fundamental necesaria para diseñar e implantar un proceso de gestión de riesgos corporativos que aborde de manera eficaz las necesidades específicas de la entidad.

- **Apoyo de la alta dirección.**

Si bien el calendario y la forma de instrumentar el apoyo varían según la organización, resulta importante que éste comience pronto y se consolide conforme avanza la implantación. El liderazgo al nivel de dirección articula los beneficios de la gestión de riesgos corporativos, establece y comunica al resto de la organización el proyecto y las necesidades de recursos necesarios para llevarlo a cabo.

- **Desarrollo del plan de implantación.**

Se elabora un plan inicial para la ejecución de las etapas, estableciendo fases claves del proyecto e incluyendo la definición de flujos de trabajo, recursos y tiempo disponible.

- **Diagnóstico de la situación actual.**

Incluye una evaluación de cómo se están aplicando actualmente las políticas y principios de gestión de riesgos corporativos en toda la organización, lo que implica generalmente determinar si existe una filosofía de dicha gestión de riesgos desarrollada en la entidad, así como una comprensión homogénea del riesgo asumido por ella. El equipo líder identifica también las políticas, procesos, prácticas y técnicas formales e informales actualmente presentes, así como las capacidades existentes en la organización que permitan aplicar los principios y conceptos del enfoque.

- **Visión de la gestión de riesgos corporativos.**

El equipo líder desarrolla un enfoque que establece el modo en que se va a aplicar y desarrollar la gestión de riesgos corporativos conforme se avance y cómo se integrará dentro de la organización para alcanzar los objetivos, incluyendo la forma en que la entidad enfoca sus esfuerzos de gestión para situar en línea el riesgo aceptado y la estrategia de riesgos, mejorar las decisiones de respuesta al riesgo, identificar y gestionar riesgos en toda la entidad, aprovechar las oportunidades y mejorar la utilización del capital.

- **Desarrollo de capacidades.**

La evaluación de la situación actual y el enfoque de gestión de riesgos corporativos proporcionan la comprensión necesaria de las capacidades personales, tecnológicas y de procesos ya existentes y en funcionamiento, así como de las nuevas capacidades que habrá que desarrollar.

- **Plan de implantación.**

Se actualiza y optimiza el plan inicial, añadiéndole amplitud con el fin de determinar la evaluación, diseño y puesta en marcha posterior. Se definen responsabilidades adicionales y el sistema de gestión del proyecto se modifica según sea necesario. El plan abarca habitualmente disciplinas generales de gestión de proyectos que forman parte de cualquier proceso de implantación.

- **Desarrollo y puesta en marcha de la gestión del cambio.**

Se desarrollan acciones, según resulte necesario, para implantar y sustentar el enfoque y las capacidades de gestión de riesgos corporativos, incluyendo planes de puesta en marcha, sesiones de formación, formas de motivación y el seguimiento del resto del proceso de implantación.

**Seguimiento.** La dirección revisa y refuerza continuamente las capacidades de gestión de riesgos como parte de su proceso continuo de gestión.

### **3.2.3 Manual de Procedimientos.**

#### **3.2.3.1 Instructivo para la elaboración del manual de procedimientos.**

##### **3.2.3.1.1 Introducción.**

- **Proceso:**

Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con un determinado fin. Acción transformadora de una cosa en otra, mediante un trabajo administrativo o una actividad científica o tecnológica. En algunos casos se trata de un conjunto de procedimientos relacionados entre sí, que contribuyen a la consecución de objetivos en un área funcional determinada.

- **Procedimiento:**

Es la sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

▪ **Manual de Procedimientos:**

Es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la Institución.

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.<sup>12</sup>
- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

---

<sup>12</sup> ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, ANÁLISIS DISEÑO Y ESTRUCTURA FRANKLIN FINCOWSKY ENRIQUE BENJAMÍN MÉXICO, FCA - UNAM

## **CONCEPTO (S)**

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

### **3.2.3.1.3 ESTRUCTURA DEL MANUAL.**

Principales elementos que integran el Manual de Procedimientos son:

1. Presentación o Identificación del Manual.
  - a. Portada
  - b. Subportada
  - c. Contraportada
  
2. Índice o Contenido.
3. Introducción.
  
4. Objetivo del Manual.
  
5. Marco Jurídico o Base legal.
  
6. Identificación de los procedimientos.
  - a. Nombre del procedimiento
  - b. Objetivo del procedimiento
  - c. Norma de Operación o Base Legal
  
7. Descripción de los procedimientos.
  
8. Flujo gramas o Diagrama de flujo de los procedimientos.
  
9. Formularios e instructivos de uso.

### **3.3 MARCO LEGAL**

#### **3.3.1 Generalidades.**

El Municipio de Jocoro como los demás Municipios de El Salvador se rige en su aspecto legal tributario por dos estatus básicos:

1- Por el Decreto 274 de enero de 1986 conocido como Código Municipal.

Que especifica el desarrollo de los principios constitucionales en cuanto a la organización, funcionamiento y ejercicio de los gobiernos locales; y

2- Por la Ley General Tributaria Municipal (LGTM) que establece las reglas básicas para la interpretación, manejo, control, procedimientos, mecanismos, infracciones y sanciones de los tributos municipales; la última reforma esta LGTM -Decreto 925/06- este ratifica la función verificadora, de control, inspección e investigación de la Administración Tributaria Municipal.

El financiamiento de los municipios proveniente de recursos del nivel central (comúnmente conocido como transferencia) tiene su origen en el Decreto 74 de 1988 que crea el fondo para el desarrollo económico y social de los municipios FODES (constituido en la época por un aporte anual de 25 millones de colones, equivalentes aproximadamente a 3.1 millones de dólares), varias son las reformas realizadas en este aspecto.

Entre las distintas leyes que forman parte del régimen en las municipalidades también tenemos La Constitución de la Republica, Ley Reguladora del Endeudamiento Público Municipal, Ley de Vialidad.



### **3.3.2 Constitución de la Republica.**

La Constitución de la Republica, que brinda el marco superior en el cual actúa el Municipio, definiendo autonomía en lo técnico, económico y administrativo. Dentro de esta autonomía prevalece la de crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas, decretar las ordenanzas y reglamentos locales, para elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como Ley a la Asamblea Legislativa.

#### **Capítulo VI - Gobierno Local**

##### **Sección Segunda - Las Municipalidades**

Art. 202.- Para el Gobierno Local, los departamentos se dividen en Municipios, que estarán regidos por Concejos formados de un Alcalde, un Síndico y dos o más Regidores cuyo número será proporcional a la población. Los miembros de los Concejos Municipales deberán ser mayores de veintiún años y originarios o vecinos del municipio; serán elegidos para un período de tres años, podrán ser reelegidos y sus demás requisitos serán determinados por la ley.

Art. 203.- Los Municipios serán autónomos en lo económico, en lo técnico y en lo administrativo, y se regirán por un Código Municipal, que sentará los principios generales para su organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas.

Los Municipios estarán obligados a colaborar con otras instituciones públicas en los planes de desarrollo nacional o regional.

Art. 204.- La autonomía del Municipio comprende:

1º.- Crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca.

Aprobadas las tasas o contribuciones por el Concejo Municipal se mandará publicar el acuerdo respectivo en el Diario Oficial, y transcurridos que sean ocho días después de su publicación, será obligatorio su cumplimiento;

2º.- Decretar su Presupuesto de Ingresos y Egresos;

3º.-Gestionar libremente en las materias de su competencia;

4º.-Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de sus dependencias;

5º.-Decretar las ordenanzas y reglamentos locales;

6º.-Elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

Art. 205.- Ninguna ley ni autoridad podrá eximir ni dispensar el pago de las tasas y contribuciones municipales.

Art. 206.- Los planes de desarrollo local deberán ser aprobados por el Concejo Municipal respectivo; y las Instituciones del Estado deberán colaborar con la Municipalidad en el desarrollo de los mismos.

Art. 207.- Los fondos municipales no se podrán centralizar en el Fondo General del Estado, ni emplearse sino en servicios y para provecho de los Municipios. Las Municipalidades podrán asociarse o concertar entre ellas convenios cooperativos a fin de colaborar en la realización de obras o servicios que sean de interés común para dos o más Municipios.

Para garantizar el desarrollo y la autonomía económica de los municipios, se creará un fondo para el desarrollo económico y social de los mismos. Una ley establecerá el monto de ese fondo y los mecanismos para su uso. Los Concejos Municipales administrarán el patrimonio de sus Municipios y rendirán cuenta circunstanciada y documentada de su administración a la Corte de Cuentas de la República.

### **3.3.3 Leyes Municipales.**

- **Introducción**

Son el marco normativo que rigen el que hacer de las actividades de cada una de las áreas por las que está compuesta una municipalidad, es necesario destacar que la base del ámbito gubernamental es el marco legal, esta es la pieza más importante para el desarrollo de sus funciones.

#### **3.3.3.1 Ley General Tributaria Municipal.**

- **Introducción.**

La finalidad de esta ley consiste en el establecimiento de los principios básicos y el marco normativo general que se requieren para que los municipios puedan ejercitar y desarrollar su potestad tributaria, ello en armonía con lo dispuesto en el artículo 204 ordinales 1 y 6 de la Constitución de la República. Dado su carácter especial tienen prevalescencia en materia tributaria, sobre el Código Municipal y otros ordenamientos legales.

- **Contenido de las Leyes y Acuerdos que establecen Tributos Municipales.**

Art.2 Las Leyes y Ordenanzas que establezcan tributos municipales determinarán en su contenido: el hecho generador del tributo; los sujetos activos y pasivos; la cuantía del tributo o forma de establecerla; las obligaciones de los sujetos activo, pasivo y de los terceros; las infracciones y sanciones correspondientes; los recursos que deban concederse conforme a esta Ley General; así como las exenciones que pudieran otorgarse respecto a los impuestos. Dichas leyes y ordenanzas deberán fundamentarse en la capacidad económica de los contribuyentes y en los principios de generalidad, igualdad, equitativa distribución de la carga tributaria y de no confiscación.

- **De Las Diversas Categorías Tributarias Municipales.**

Art. 3.- Son Tributos Municipales; las prestaciones, generalmente de dinero, que los Municipios en el ejercicio de su potestad tributaria, exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una Ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines. Son Tributos Municipales: Los Impuestos, Las Tasas y Las Contribuciones Especiales Municipales.

- **Impuesto Municipal.**

Art. 4.- Son Impuestos Municipales, los tributos exigidos por los Municipios, sin contraprestación alguna individualizada.

- **Tasas Municipales.**

Art. 5.- Son Tasas Municipales, los tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los Municipios.

- **Contribución Especial.**

Art. 6.- Contribución Especial es el tributo que se caracteriza porque el contribuyente recibe real o presuntamente, un beneficio especial, derivado de la ejecución de obras públicas o de actividades determinadas, realizadas por los Municipios.

- **Organismos Competentes para Establecer Impuestos, Tasas y Contribuciones Especiales Municipales.**

Art. 7.- Compete a la Asamblea Legislativa, crear, modificar o derogar Impuestos Municipales, a propuesta de los Consejos Municipales, mediante la emisión del decreto legislativo correspondiente. Es competencia de los Consejos Municipales crear, modificar o suprimir tasas y contribuciones especiales, mediante la emisión de la ordenanza, todo en virtud de la facultad consagrada en la Constitución de la Republica, Artículo 204 numeral primero y de conformidad a esta Ley.

- **Obligación Tributaria Municipal.**

Art. 11.- La Obligación Tributaria Municipal es el vínculo jurídico personal que existe entre el Municipio y los Contribuyentes o responsables de los tributos municipales, conforme al cual, estos deben satisfacer una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero. Al verificarse el hecho generador de la obligación tributaria, en el plazo determinado por la Ley u ordenanza que lo establezca o, en su defecto, en el estipulado en esta Ley.

- **Hecho Generador.**

Art. 12.- Se entiende por hecho generador o hecho imponible, el supuesto previsto en la Ley u ordenanza respectiva de creación de tributos municipales, que cuando ocurre en la realidad, da lugar al nacimiento de la obligación tributaria.

- **Ordenamiento Legal que Rige La Obligación Tributaria Municipal.**

Art. 16.- La obligación tributaria municipal se rige por el ordenamiento legal vigente en el momento y en el Municipio en que ocurre su hecho generador, salvo lo prescribe en el literal b) del artículo 15 LGTM.

- **Sujeto Activo de la Obligación Tributaria Municipal.**

Art. 17.- El sujeto activo de la obligación tributaria municipal es el Municipio de los tributos respectivos.

- **Sujeto Pasivo de la Obligación Tributaria Municipal.**

Art. 18.- El sujeto pasivo de la obligación tributaria municipal es la persona natural o jurídica que según la Ley u Ordenanza respectiva, está obligada al cumplimiento de las prestaciones pecuniarias, sea como contribuyente o responsable. Se consideran también sujetos pasivos, las comunidades de bienes, sucesiones, fideicomisos, sociedades de hecho u otros entes colectivos o patrimonios, que aun cuando conforme al derecho común carezca de

personalidad jurídica, de conformidad a las normas tributarias municipales, se les atribuye la calidad de sujetos de derechos y obligaciones.

El Estado de El Salvador, sus Instituciones Autónomas incluyendo CEL y ANTEL, y los Estados Extranjeros serán sujetos pasivos de las tasas por los servicios municipales que reciban. Las Instituciones Autónomas que realicen actividades industriales, comerciales o de servicios, con excepción de la seguridad social, serán también sujetos pasivos de impuestos municipales.

- Contribuyentes.

Art. 19.- Contribuyente es el sujeto pasivo respecto al cual se verifica el hecho generador de la obligación tributaria.

Los herederos a títulos universales o curador de la herencia yacente del contribuyente fallecido cumplirán las obligaciones o ejercitarán los derechos de este, hasta el monto de la masa hereditaria.

- Responsable.

Art. 20.- Responsable de la obligación tributaria es aquel que, sin ser contribuyente, lo es por mandató.

- Obligación de los Sujetos Pasivos.

Art. 21.- La Obligación de los sujetos pasivos consiste en el pago de los tributos, en el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias que les correspondan y de los deberes formales contemplados en esta Ley o en disposiciones municipales de carácter tributario. La exención de la obligación relativa al pago del impuesto no libera al contribuyente del incumplimiento de los deberes formales. Las obligaciones y deberes podrán ser cumplidos de representantes o debidamente autorizados.

- Las Diversas Formas de Extinción.

Art. 30.- La obligación tributaria municipal se extingue conforme alguna de las formas siguientes:

- 1- Pago
- 2- Compensación
- 3- Prescripción.

- Pago.

At. 31.- El pago es el cumplimiento del tributo adecuado y tiene que ser efectuado por los contribuyentes o los responsables.

Art. 32. Cuando el pago fuere efectuado por terceros ajenos a la obligación tributaria, quedaran subrogados en los derechos del Municipio respectivo para poder reclamar lo que hayan pagado en concepto de tributos, intereses, recargos o sanciones, lo cual debe hacer constar en el recibo del pago que se efectuó.

Art.35.- El pago deberá efectuarse en moneda de curso legal, pudiendo ser en dinero en efectivo o mediante cheque certificado. El pago podrá efectuarse con otros medios de pago en los casos en que expresamente se establezca, conforme con los requisitos que señalen la ley u ordenanza respectiva, que al efecto se emita.

- La Compensación.

Art. 39.- Cuando algún Municipio y un contribuyente del mismo, sean deudores recíprocos uno del otro, podrá operar entre ellos, una compensación que extingue ambas deudas hasta el límite de la menor, en los casos y de acuerdo a los requisitos previstos en los artículos siguientes:

Art. 40.- La administración tributaria municipal de oficio o a petición de parte, podrá compensar total o parcialmente la deuda tributaria del sujeto pasivo con el

crédito tributario que este tenga a su vez contra el Municipio, siempre que tanto la deuda como el crédito sean firmes, líquidos y exigibles.

Art. 41.- La compensación se efectuara de la manera siguiente:

El saldo de tributos pagados en exceso lo aplicara la administración tributaria municipal a la deuda tributaria del contribuyente, comenzando por los Cargos más antiguos. Los actos en que conste la compensación, serán notificados al contribuyente. En todo caso de compensación la Municipalidad respectiva deberá emitir el o los documentos de legítimo abono.

- **La Prescripción.**

Art. 42.- El derecho de los municipios para exigir el pago de los tributos municipales y sus accesorios, prescribirá por la falta de iniciativa en el cobro judicial ejecutivo durante el termino de quince años consecutivos.

Art. 43.- El término de la prescripción comenzara a computarse desde el día siguiente al de aquel en que concluya el plazo para efectuar el pago, ya sea de los tributos causados o de lo determinados por la administración tributaria municipal.

Art. 44.- La prescripción opera de pleno derecho, sin necesidad que la alegue el sujeto pasivo, sin perjuicio de que este la pueda invocar judicialmente en cualquier momento del juicio.

- **Incumplimiento de la Obligación Tributaria.**

Art. 45.- La falta de pago de los tributos municipales en el plazo o fecha limite correspondiente, coloca al sujeto pasivo en situación de mora, sin necesidad de requerimiento de parte de la administración tributaria municipal y sin tomar en consideración, las causas o motivos de esa falta de pago.



- **La Mora.**

Art. 46.- La mora del sujeto pasivo producirá, entre otros, los siguientes efectos:

- 1- Hace exigible la deuda tributaria
- 2- Da lugar al devengo de intereses
- 3- Da lugar a la aplicación de multas

Por configurar dicha mora, una contravención tributaria. Los intereses monetarios se aplicaran desde el vencimiento del plazo en que debió pagarse el tributo hasta el día de la extinción total de la obligación tributaria; salvo que se hubiese interpuesto recurso de apelación de la resolución que determine la obligación tributaria municipal, caso en el cual se suspende la aplicación de los intereses desde la fecha en que se interpone el recurso hasta aquella en que cause estado la resolución apelada.

- **Intereses Moratorios.**

Art. 47.- Los Tributos Municipales que no fueren pagados en el plazo correspondiente, causaran un interés moratorio hasta la fecha de su cancelación equivalente al interés de mercado para las deudas contraídas por el sector comercial.

Se aplicara a la deuda el tipo de interés moratorio que rija al momento del pago de la Obligación Tributaria, cualquiera que fuese la fecha en que hubiese ocurrido el Hecho Generador de la misma. En ninguno de los incisos anteriores, los Municipios podrán solicitar al Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal, el informe del tipo de interés moratorio establecido por los bancos y financieras.

- **Facultades de Recaudación y Cobranza.**

Art. 83.- La recaudación del pago de los tributos y sus accesorios estará a cargo del Tesorero de cada Municipio, quien tendrá bajo su responsabilidad la percepción y custodia de los ingresos por tale conceptos, los cuales concentrara al Fondo General del Municipio respectivo.

La percepción del pago de los tributos se hará mediante la presentación por parte del interesado del mandamiento de ingreso o documento de cobro correspondiente, debiendo la Tesorería Municipal extender recibo de ingreso por la cantidad entrada, en los formularios que para tal objeto sean autorizados por la Corte de Cuentas de la Republica.

La recaudación podrá realizarla directamente la Tesorería Municipal o por medio de los mecanismos previstos en el Art. 89 del Código Municipal, sin más limitaciones que las establecidas en el respectivo contrato, que para tal efecto se elabore y en el Código Civil o de Comercio, según el caso.

Art. 84.- Para asegurar una efectiva recaudación de los Tributos Municipales, la administración tributaria, deberá establecer los organismos dependientes encargados de ejercer el control del pago de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, por parte de los contribuyentes o responsables, así como los mecanismos para determinar y recuperar la mora derivada por incumplimiento en el pago de dichos tributos.

- **Facultades de Apoyo.**

Art. 85.- Para proporcionar el desarrollo de la tributación municipal, los organismos municipales correspondientes, deberán en la medida de sus posibilidades, establecer sistemas de Registro de Contribuyentes, Cuenta Corriente, Estadística y Catastro Tributario.

### **3.3.3.3 Ley de Vialidad.**

- **Introducción.**

Esta Ley crea un impuesto percibido por las municipalidades como un fondo específico, dicho impuesto deberá pagarse en la alcaldía del domicilio principal del contribuyente, definiendo como domicilio aquel en cuya jurisdicción reside el contribuyente la mayor parte del año.

Art. 1.- Reformarse el inciso segundo del Art. 26, de la siguiente manera:

“El impuesto deberá pagarse en el Municipio del domicilio que aparece en el Documento Único de Identidad del contribuyente. Para este efecto los Pagadores Habilitados Oficiales, Tesoreros Municipales o Sujetos de Retención, deberán retener el referido impuesto y enviarlo al Municipio donde corresponda el domicilio del contribuyente que aparece en el respectivo Documento Único de Identidad. Al que pague su impuesto en otro Municipio distinto del que le corresponde conforme a la regla anterior, no le será abonado dicho pago cuando se le exija que lo haga en el municipio donde debió pagarlo, salvo que lo haya efectuado por igual o mayor cantidad que la señalada por esta Ley.”

### **3.3.4 Otras Leyes.**

- Introducción.

Son el conjunto de normativas legales o técnicas que rigen la administración municipal en nuestro país, que fortalece el funcionamiento de las instituciones y que pueden ser específicas o generales para las municipalidades.

#### **3.3.4.1 Ley de Impuestos a la Actividad Económica del Municipio de Jocoro, del Departamento de Morazán.**

- **Objeto de la Ley**

Art. 1.- La presente Ley tiene como objeto establecer el marco normativo, así como los procedimientos legales que requiere el Municipio para ejercitar y desarrollar su potestad tributaria en materia de impuestos municipales, de conformidad con el Artículo 204 de la Constitución de la República y Art. 1 y 2 de la Ley General Tributaria Municipal.

- **Facultades del Concejo Municipal.**

Art. 2.- Para el mejor cumplimiento de la presente Ley, deberán observarse en lo pertinente, todas aquellas disposiciones legales que fueren aplicables, quedando facultado el Concejo Municipal además, para dictar las regulaciones complementarias que fueren necesarias para aclarar cualquier situación no prevista, siempre que el propósito de éstas tenga como objetivo facilitar la aplicación de esta misma Ley.

- **Impuestos Municipales.**

Art. 3.- Son impuestos municipales, los tributos exigidos por los municipios, sin contraprestación alguna individualizada.

#### Sujeto Activo de la Obligación Tributaria

Art. 4.- Será sujeto activo de la obligación tributaria municipal, el Municipio de Jocoro, en su carácter de acreedor de los respectivos tributos.

#### Sujeto Pasivo de la Obligación Tributaria

Art. 5.- Serán sujetos pasivos de la obligación tributaria municipal, la persona natural o jurídica que realice cualquier actividad económica lucrativa en el municipio y que según la presente Ley está obligada al cumplimiento de las prestaciones pecuniarias sea como contribuyente o responsable.

Para los efectos de la aplicación de esta Ley se consideran también sujetos pasivos las comunidades de bienes, sucesiones, fideicomisos, sociedades de hecho y otros entes colectivos o patrimonios que aun cuando conforme al derecho común carezcan de personalidad jurídica, se les atribuye la calidad de sujetos de derechos y obligaciones.

También se consideran sujetos pasivos de conformidad a esta Ley, las Instituciones Autónomas, inclusive la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL) y Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) siempre y cuando

realicen actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios en el Municipio, con excepción de las instituciones de seguridad social.

Contribuyente

Art. 6.- Se entiende por contribuyente, el sujeto pasivo respecto al cual se verifica el hecho generador de la obligación tributaria.

- **Responsable.**

Art. 7.- Se entiende por responsable, aquel que sin ser contribuyente por mandato expreso de la Ley debe cumplir con las obligaciones de éste.

- **Período Tributario Municipal.**

Art. 8.- Para los efectos del pago de los impuestos establecidos, se entenderá que el periodo tributario o ejercicio fiscal inicia el uno de enero y termina el treinta y uno de diciembre, a excepción de aquellas actividades que su período está clasificado como especial y determinados por ley.

## **TITULO II**

### **DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA**

#### **CAPITULO I**

##### **DEL HECHO GENERADOR Y LA BASE IMPONIBLE**

- **Hecho Generador**

Art. 9.- Se establece como hecho generador, toda actividad económica que se desarrolla en el municipio, de acuerdo a la clasificación siguiente:

▪ **ACTIVIDAD**

1. SECTOR AGROPECUARIO

- Agricultura
- Ganadería
- Otras actividades agropecuarias

2. EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS

- Extracción de minerales no metálicos y metálicos

3. INDUSTRIAS MANUFACTURERAS

- Productos alimenticios, excepto bebidas
- Bebidas y tabaco
- Textiles, prendas de vestir y cuero
- Industrias de madera, corcho y papel
- Fabricación de sustancias químicas
- Fabricación de productos minerales no metálicos
- Fabricación de productos minerales metálicos
- Fabricación de maquinaria, aparatos, accesorios y suministros
- Fabricación de equipos de transporte
- Otras manufacturas

4. ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA

- Luz y fuerza eléctrica
- Producción de gas Suministro de agua

## 5. CONSTRUCCION

- Construcción

## 6. COMERCIO

- Comercio al por mayor y al por menor

## 7. HOTELES, RESTAURANTES Y SIMILARES

- Hoteles y similares
- Restaurantes y similares

## 8. TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES

- Transporte y servicios conexos
- Almacenaje
- Comunicaciones

## 9. ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS Y BIENES RAICES

- Actividades financieras y servicios auxiliares de la intermediación financiera  
Seguros
- Bienes raíces

## 10. SERVICIOS

- Servicios enfocados principalmente hacia las empresas
- Otros servicios

- ACTIVIDADES NO BIEN ESPECIFICADAS ADMINISTRACION PÚBLICA, ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES FORANEAS.
  - Administración pública.
  - Organismos no gubernamentales.
  - Instituciones foráneas.

En el caso de titulares de establecimientos que tuvieren su matriz radicada en un municipio determinado y sucursales, oficinas o agencias o cualquier tipo de activo gravable en otros; para la aplicación de los tributos correspondientes a la matriz, deberá deducirse las cantidades aplicadas por las municipalidades de las comprensiones en que operen las agencias o sucursales o cualquier tipo de activo gravable, siempre que la base imponible fuere la misma para aquellas y para éstas.

Las actividades económicas constituirán hechos generadores del impuesto cuando éstas se generen directamente en el municipio, no obstante que los respectivos actos, convenciones o contratos se hayan perfeccionado fuera de él.

#### De la Base Imponible

Art. 10.- Para efectos de esta Ley se entenderá como activo imponible aquellos valores en activos que posee una persona natural o jurídica para el desarrollo de su actividad económica específica.

El activo imponible se determinará deduciendo del activo total, aquellos activos gravados en otros municipios, los títulos valores garantizados por el Estado, la depreciación del activo fijo y las retenciones legales a empleados que al momento de presentar el balance respectivo no se hayan liquidado.

Las empresas financieras tendrán además, derecho a deducir las cantidades contabilizadas para la formación de reservas para saneamiento de préstamos, de acuerdo con las disposiciones emanadas de la Superintendencia del Sistema



Financiero, el encaje legal correspondiente y el monto de los bienes que administren en calidad de fideicomisos.

Las empresas que se dediquen a dos o más actividades determinadas en esta Ley, pagarán por los activos imponible el impuesto correspondiente por cada una de dichas actividades.

## **CAPITULO II**

### **DE LOS IMPUESTOS A LAS ACTIVIDADES ECONOMICAS.**

- **Impuestos Variable e Impuestos Fijos**

Art. 11.- Para el pago de los respectivos impuestos, habrá impuesto variable e impuesto fijo.

Art. 12.- Se gravan las actividades económicas con impuesto fijo e impuesto variable, de acuerdo a la tabla siguiente, tomando como base el activo imponible obtenido de conformidad al Art. 10 de esta Ley.

#### **TABLA DE APLICACION DE IMPUESTOS A LAS ACTIVIDADES ECONOMICAS DESARROLLADAS EN EL MUNICIPIO.**

<b>SI EL ACTIVO IMPONIBLE ES:</b>	<b>IMPUESTO MENSUAL:</b>
Hasta \$3.000.00	Pagarán una tarifa fija de \$3.00
De \$3.000.01 a \$6,000.00	\$3.00 más \$1.25 por millar o fracción excedente de \$3.000.00
De \$6,000.01 a \$10,000.0	\$6.75 más \$1.25 por millar o fracción excedente de \$6.000.00
De \$10.000.01 a \$20.000.00	\$11.75 más \$1.25 por millar o fracción excedente de \$10.000.00
De \$20.000.01 a \$35.000.00	\$24.25 más \$1.25 por millar o fracción excedente de \$20.000.00
De \$35.000.01 a \$50.000.00	\$43.00 más \$1.25 por millar o fracción,

	excedente a \$35.000.00
De \$50,000.01 a \$70.000.00	\$61.75 más \$1.00 por millar o fracción, excedente a \$50.000.00
De \$70.000.01 a \$100.000.00	\$81.75 más \$0.80 por millar o fracción, excedente a \$70.000.00
De \$100.000.01 a \$200,000.00	\$108.75 más \$0.70 por millar o fracción, excedente a \$100.000.00
De \$200.000.01 a \$300.000.00	\$188.75 más \$0.60 por millar o fracción, excedente a \$200.000.00
De \$300.000.01 a \$400.000.00	\$258.75 más \$0.45 por millar o fracción, excedente a \$300.000.00
De \$400.000.01 a \$500.000.00	\$318.75 más \$0.40 por millar o fracción, excedente a \$400.000.00
De \$500.000.01 a \$1.000.000.00	\$368.75 más \$0.30 por millar o fracción, excedente a \$500.000.00
De \$1.000.000.01 en adelante	\$568.75 más \$0.18 por millar o fracción, excedente a \$1.000.000.00

- **Fábricas de Licores**

Art. 13.- Las fábricas de licores y aguardiente, no pagarán impuesto adicional al que le correspondiere por la venta de sus productos al mayoreo, no obstante estarán obligadas al pago del impuesto por las salas de venta o agencias que tengan establecidas en la jurisdicción.

## **TITULO III**

### **DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL, RESPONSABILIDADES DE FUNCIONARIOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONTRIBUYENTES**

#### **CAPITULO I**

#### **FACULTADES Y DEBERES DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL**

- **Facultades de Control**

Art. 14.- La administración tributaria municipal mediante sus funcionarios y empleados nombrados o delegados para tal efecto, tendrá las facultades de control, inspección, verificación e investigación de contribuyentes o responsables a fin de que unos y otros cumplan con las obligaciones establecidas en la presente ley de conformidad a los procedimientos establecidos en los Artículos 82 y 89 de la Ley General Tributaria Municipal. Toda información suministrada será estrictamente confidencial.

- **Sanción**

Art. 15.- Los contribuyentes o responsables a que se refiere el artículo anterior, que se negaren a permitir y facilitar las inspecciones, exámenes, comprobaciones e investigaciones o a proporcionar las explicaciones, datos e informes o que deliberadamente suministraren datos falsos o inexactos, serán sancionados de conformidad a lo establecido al respecto en el Artículo 66 de la Ley General Tributaria Municipal.

## **CAPITULO II**

### **RESPONSABILIDADES DE FUNCIONARIOS**

- **Exigibilidad de Solvencia**

Art. 16.- Los Registradores de la Propiedad Raíz e Hipotecas de la República no inscribirán ningún

Instrumento en el que aparezca transferencia o gravamen sobre inmuebles, a cualquier título que fuere, si no se presenta constancia de solvencia de tributos municipales sobre el bien raíz objeto del traspaso o gravamen.

Tampoco se inscribirán en el Registro de Comercio las escrituras de constitución, modificación y disolución de sociedades mercantiles, sin que se les presente a los Registradores de Comercio constancia de solvencia de tributos municipales de la sociedad.

## **CAPITULO III**

### **OBLIGACIONES FORMALES DE CONTRIBUYENTES**

- **Deber de Información**

Art. 17.- Todo propietario o representante legal de establecimientos comerciales, industriales o de cualquier otra actividad, está obligado a dar aviso por escrito a la Alcaldía Municipal, sobre la fecha de la apertura del establecimiento o actividad de que se trate a más tardar treinta días después de la fecha de apertura, para los efectos de su calificación.

La falta de cumplimiento del requisito establecido en el inciso anterior, dará lugar a que el propietario o representante tenga por aceptada la fecha en que el funcionario a cargo realizó la calificación correspondiente.

Determinada la fecha, de conformidad al inciso anterior, el contribuyente tiene la obligación de efectuar el pago del impuesto establecido.

Sin perjuicio de la prueba que pueda ser aportada en contrario, ya sea en el proceso de calificación o en su impugnación en la apelación.

- **Deber de Aviso**

Art. 18.- Toda persona natural o jurídica sujeta al pago de tributos municipales, deberá dar aviso a la Alcaldía Municipal, del cierre, traspaso, cambio de dirección y de cualquier otro hecho que tenga como consecuencia la cesación o variación de dicho tributo, dentro de los treinta días siguientes al hecho de que se trata. El incumplimiento de esta obligación hará responsable al sujeto del impuesto al pago de los mismos, salvo que hayan sido cubiertos por el adquirente, en casos de traspaso.

Queda facultado el Concejo Municipal para cerrar cuentas de oficio cuando se conste fehacientemente que una persona natural o jurídica ha dejado de ser sujeto de pago conforme a la presente Ley. Dicho cierre se hará a partir de la fecha que determine el Concejo Municipal, de conformidad al Art. 90 ordinal 7º de la Ley General Tributaria Municipal.

- **Declaración Jurada**

Art. 19.- Los contribuyentes sujetos a imposición en base al activo imponible presentarán a la Alcaldía declaración jurada o los balances correspondientes a cada ejercicio fiscal, según lo establece el Código de Comercio a más tardar dos meses después de terminado dicho ejercicio de acuerdo al Art. 8 de la presente Ley. La no presentación en el plazo estipulado de la declaración jurada o balances, hará Incurrir al contribuyente en una multa equivalente al 1% del activo no declarado, estimado de oficio por la Administración Tributaria Municipal.

## **CAPITULO IV**

### **SOLVENCIA MUNICIPAL**

- **Solvencia Municipal**

Art. 20.- Toda persona natural o jurídica tiene el derecho de solicitar para cualquier trámite su correspondiente solvencia municipal, la cual se expedirá en papel simple libre de todo tributo municipal, extendida con las formalidades expresadas en el Art. 101 del Código Municipal.

Podrá extenderse solvencia no obstante estuviere pendiente de resolución cualquier recurso o impugnación, mediante caución otorgada por el interesado igual al monto adeudado, más una tercera parte del mismo.

## **TITULO IV**

### **DE LAS FORMAS DE EXTINCION DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA MUNICIPAL Y LA MORA**

#### **CAPITULO I**

##### **FORMAS DE EXTINCION TRIBUTARIA**

Art. 21.- Las formas de extinción de la obligación tributaria municipal, son:

- a) El pago;
- b) La compensación; y,
- c) La prescripción extintiva.

## **CAPITULO II**

### **DEL PAGO**

- **Definición de Pago**

Art. 22.- Pago es el cumplimiento del tributo adeudado y tiene que ser efectuado por los contribuyentes o los responsables.

Este puede ser en moneda de curso legal o dación en pago, con el objeto de cumplir con el tributo adeudado. Cuando se efectúe por dación en pago, se requerirá la autorización del Concejo Municipal.

- **De los que Pueden Efectuar el Pago de los Impuestos**

Art. 23.- El pago puede ser efectuado por el contribuyente, por el representante legal o por un tercero, en este último caso, hay subrogación legal del tercero en los derechos del acreedor.

- **Plazo para Hacer el Pago**

Art. 24.- El pago deberá hacerse efectivo a más tardar treinta días después de realizada la calificación del hecho generador de la obligación tributaria, ante la Tesorería Municipal o a través de otro mecanismo establecido por el Concejo Municipal y de conformidad a lo establecido en los Arts. 33 y 83 de la Ley General Tributaria Municipal y Art. 89 del Código Municipal.

- **Formas del Pago y Otras Actividades Relacionadas**

Art. 25.- Con respecto a las formas en que se llevará a cabo el pago, las facilidades de éste, la caducidad del plazo extraordinario, la imputación y el pago en exceso, se estará a lo establecido en los Arts. 35 y siguientes de la Ley General Tributaria Municipal.

## **CAPITULO III**

### **DE LA COMPENSACION**

- **Operación de la Compensación**

Art. 26.- Cuando este Municipio y un contribuyente del mismo, sean deudores recíprocos uno del otro, podrá operar entre ellos, una compensación que extinga ambas deudas hasta el límite de la menor en los casos y con los requisitos previstos en los artículos 40 y 41 de la Ley General Tributaria Municipal.

## **CAPITULO IV**

### **DE LA PRESCRIPCION EXTINTIVA O LIBERATORIA**

- **Prescripción que Extingue Acciones o Derechos**

Art. 27.- La prescripción que extingue las acciones o derechos, exige solamente cierto lapso de tiempo durante el cual no se haya ejercido dichas acciones.

Prescripción del Derecho de los Municipios para Exigir el Pago de Impuesto

Art. 28.- El derecho de los Municipios para exigir el pago de los impuestos municipales y accesorios, prescribirá por falta de iniciativa en el cobro judicial ejecutivo durante el término de 15 años consecutivos.

- **Cómputo del Plazo para Interrumpir Prescripción y sus Efectos**

Art. 29.- Con respecto al cómputo del plazo, la interrupción de la prescripción y los efectos de la prescripción se estará a lo dispuesto en los Arts. 43 y 44 de la Ley General Tributaria Municipal y Art. 2257 del Código Civil.



## **CAPITULO V**

### **DE LA MORA Y OTRAS REGULACIONES**

- **Efecto de la Mora**

Art. 30.- Se entenderá que el sujeto pasivo cae en mora en el pago de impuestos, cuando no realizare el mismo y dejare transcurrir un plazo de más de sesenta días sin verificar dicho pago; estos tributos no pagados en las condiciones que se señalan en esta disposición, causarán un interés moratorio hasta la fecha de su cancelación equivalente al interés de mercado para las deudas contraídas por el sector comercial, desde el día siguiente al de la conclusión del período ordinario de pago.

Los intereses se pagarán juntamente con el tributo sin necesidad de resolución o requerimiento. En consecuencia, la obligación de pagarlo subsistirá aun cuando no hubiere sido exigido por el colector, banco, financieras o cualquier otra institución autorizada para recibir dicho pago.

- **Del Pago Indebido o en Exceso**

Art. 31.- Si un contribuyente pagare una cantidad indebidamente o en exceso, tendrá derecho a que la municipalidad le haga la devolución del saldo a su favor o a que se abone ésta a deudas tributarias futuras, de conformidad a los Arts. 120, **121 y 122 de la Ley General Tributaria Municipal.**

## **TITULO V**

### **CLASES DE SANCIONES, DE LAS CONTRAVENCIONES, PROCEDIMIENTOS Y RECURSOS**

#### **CAPITULO I**

##### **DE LAS SANCIONES**

- **Clases de Sanciones**

Art. 32.- Por las contravenciones tributarias, se establecen las sanciones siguientes:

- a) Multa;
- b) Comiso de especies que hayan sido el objeto o el medio para cometer la contravención o infracción;
- c) Clausura del establecimiento, cuando fuere procedente.

#### **CAPITULO II**

##### **DE LAS CONTRAVENCIONES**

- **Contravenciones a la Obligación de Declarar y Sanciones Correspondientes.**

Art. 33.- Configuran contravenciones a la obligación de declarar impuestos ante la administración tributaria municipal:

1º Omitir la declaración del impuesto.

La sanción correspondiente es una multa equivalente al 5% del impuesto no declarado y nunca podrá ser menor de ¢25.00. Si el contribuyente resultare sin capacidad contributiva la multa aplicable será de ¢25.00 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.

2º Presentar declaraciones falsas o incompletas.

La sanción correspondiente consiste en multa del 20% del impuesto omitido y nunca podrá ser menor de ¢25.00. Si el contribuyente resultare sin capacidad contributiva, la multa que se le aplicará es de ¢25.00 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.

3º Presentar extemporáneamente declaraciones de impuestos.

La sanción correspondiente será del 2% del impuesto declarado fuera del plazo por cada mes o fracción de mes, que haya transcurrido desde la fecha en que concluyó el plazo para presentar la declaración, hasta el día en que presentó, no pudiendo ser menor de ¢25.00. Si no resultare impuesto a pagar, la multa será de ¢10.00 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.

### **Contravenciones a la Obligación de Pagar y Sanciones Correspondientes.**

Art. 34.- Configuran contravenciones a la obligación de pagar los impuestos municipales, el omitir el pago o pagar fuera de los plazos establecidos. La sanción correspondiente será una multa del 5% del impuesto, si se pagare en los tres primeros meses de mora; y si pagare en los meses posteriores, la multa será del 10%. En ambos casos la multa mínima será de ¢25.00 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.

#### **▪ Contravenciones a la Obligación de Permitir el Control por la Administración Tributaria Municipal y Sanciones Correspondientes.**

Art. 35.- Configuran contravenciones respecto a la obligación de permitir el control por la administración tributaria municipal:

1º Negarse, oponerse o no permitir el control por parte de la administración tributaria municipal. La sanción que le corresponde es de 0.50% del activo declarado y nunca será inferior a ¢50.00 ni superior a ¢10.000.00 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América. Si no obstante la aplicación de esa multa, el contribuyente persiste en la negativa u oposición, la sanción será la clausura del establecimiento, la que será levantada inmediatamente que acceda a permitir el control.

2º Ocultar o destruir antecedentes, sean bienes, documentos u otros medios de prueba. La sanción aplicable será igual a la del numeral anterior, sin perjuicio de la acción penal a que diere lugar.

▪ **Contravenciones a la Obligación de Informar y Sanciones Correspondientes.**

Art. 36.- Configuran contravenciones a la obligación de informar:

1º Negarse a suministrar la información que le solicite la administración tributaria municipal, sobre hechos que el sujeto pasivo esté obligado a conocer, respecto a sus propias actividades o de terceros.

2º Omitir la información o avisos a la administración tributaria municipal que las disposiciones legales o administrativas correspondientes ordenan.

3º Proporcionar a la administración tributaria municipal informes falsos o incompletos. En los casos mencionados la multa aplicable será igual a la señalada en el numeral primero del artículo anterior.

▪ **Contravenciones a Otras Obligaciones Tributarias y Sanciones Aplicables.**

Art. 37.- Las contravenciones en que incurran los contribuyentes, responsables o terceros por violaciones a las obligaciones tributarias previstas en esta Ley, leyes u ordenanzas que establezcan tributos municipales y sus reglamentos, que no estuvieren tipificadas en los artículos precedentes, serán sancionadas con multa de ¢50.00 a ¢500.00, o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América, según la gravedad del caso y la capacidad económica del infractor.

## **CAPITULO III**

### **DELITO TRIBUTARIO MUNICIPAL**

Art. 38.- Constituyen delitos tributarios municipales las conductas que se tipifican y sancionan como tales en el Código Penal o en leyes especiales.

- **Actuaciones de la Administración Tributaria Municipal Respecto a los Delitos Tributarios.**

Art. 39.- Sin perjuicio de sancionar los hechos que constituyen contravenciones tributarias municipales, si esos mismos hechos y otros a juicio de la administración tributaria municipal, hacen presumir la existencia de un delito tributario, por el cual resulte perjudicada la Hacienda Pública Municipal, dicha administración practicará las investigaciones administrativas pertinentes para asegurar la obtención y conservación de las pruebas y la identificación de los participantes en tales delitos.

- **Ejercicio de la Acción Penal.**

Art. 40.- Si a juicio de la administración tributaria municipal se hubiere cometido un delito tributario que afecte a la Hacienda Pública Municipal, suministrará la información obtenida, si hubiere alguna y en todo caso, solicitará al Fiscal General de la República que inicie la acción penal que corresponda ante el tribunal competente, sin perjuicio de que el Concejo Municipal nombre acusador particular para los mismos efectos.

- **Funcionario Competente.**

Art. 41.- El Alcalde municipal o el funcionario autorizado para tal efecto tiene competencia para conocer de contravenciones y de las sanciones correspondientes reguladas en la presente Ley, conforme al procedimiento establecido en el Art. 109 y siguientes de la Ley General Tributaria Municipal.

- **Recurso de Apelación y Procedimiento.**

Art. 42.- Se admitirá recurso de apelación para ante el Concejo Municipal, el cual deberá interponerse ante el funcionario competente, en el plazo de tres días después de su notificación de conformidad a los supuestos y trámites que para el mismo se han establecido en el Artículo 123 y siguientes de la Ley General Tributaria Municipal.

## **TITULO VI**

### **CAPITULO I**

#### **Disposiciones Finales.**

Art. 43.- Por los impuestos pagados a la Municipalidad de Jocoro se hará un recargo del 5% que servirá para la celebración de las Fiestas Cívicas y Patronales de dicho municipio.

Art. 44.- Lo que no estuviere previsto en esta Ley estará sujeto a lo que se dispone en la Ley General Tributaria Municipal, en lo que fuere pertinente.

### **3.3.4.2 Ordenanzas Municipales de la Alcaldía Municipal de Jocoro.**

#### **▪ Introducción.**

Son las que se aplican en el Municipio exclusivamente y se elaboran sobre asuntos de interés local, de acuerdo a las competencias Municipales reguladas en el artículo 4 del Código Municipal, las decreta el Concejo Municipal, deben ser publicadas en el Diario Oficial como una ley y además debe darse a conocer a la población.

## **Objeto**

**Art. 1.-** La presente ordenanza tiene por objeto regular las Tasas Municipales a cobrarse por la Municipalidad de Jocoro, Departamento de Morazán, entendiéndose por tales, aquellos tributos que se generan en razón de los servicios municipales de naturaleza administrativa o jurídica prestados por el Municipio.

Esta Ordenanza establecerá los tributos municipales determinando en su contenido: el hecho generador del tributo o forma de establecerla, las obligaciones de los sujetos activo, pasivo y de los terceros, las infracciones y sanciones, los recursos, así como también las exenciones y otras disposiciones generales de la vida común de los habitantes del Municipio, en armonía con las demás Leyes del País. Las Normas Tributarias Municipales serán aplicables en el ámbito territorial del Municipio en que se realicen las actividades, se presten los servicios o se encuentren radicados los bienes, objeto del gravamen municipal, cualesquiera que fuere el domicilio del sujeto pasivo.

- **Tasas por servicios municipales:** Son los tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los municipios.
- **Vía pública:** Área colectiva destinada para uso de la circulación peatonal y vehicular.

**TÍTULO II**  
**DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES**  
**CAPÍTULO I**  
**DE LAS TASAS POR SERVICIOS MUNICIPALES**

▪ **De las tasas**

**Art. 7.-** Se establecen las siguientes tasas por servicios en el Municipio de Jocoro, Departamento de Morazán de la manera siguiente:

**No. 1. ALUMBRADO PÚBLICO**, de cualquier tipo de iluminación metro lineal al mes:

A. Inmuebles Habitacionales y predios baldíos	\$ 0.15
B. Inmuebles de Empresas, Comercios, Fábricas, Plazas Comerciales e Instituciones del Estado	\$ 0.20
C. Por cualquier tipo de inmueble en área rural, pagara una tarifa única por cada Lámpara situada frente a cada terreno	\$ 2.00

**No. 2. SERVICIOS DE AGUA MUNICIPAL**

A. Por cada servicio o paja instalado	\$ 3.43
---------------------------------------	---------

**No. 3. TREN DE ASEO, DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS SÓLIDOS, SANEAMIENTO AMBIENTAL Y ORNATO**, al mes:

▪ **TREN DE ASEO, al mes**

A. Inmuebles de Empresas, Fábricas e Instituciones del Estado.	\$ 5.00
B. Por Plazas Comerciales con locales para alquiler, cada local	



al Mes	\$ 3.00
C. Por unidad habitacional	\$ 2.50
D. Por unidad comercial	\$ 5.00
E. Por unidad industrial	\$ 5.00
F. Por unidad habitacional y comercial	\$ 5.00
G. Por locales y chalets en zonas Municipales y privadas	\$ 2.00
H. Por Hoteles, moteles y casas de huéspedes, cuarterías, y otro	
Similar Cada cuarto o pieza	\$ 2.00

▪ **DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS SÓLIDOS, al mes**

I. Inmuebles de empresas, fabricas, e instituciones del Estado	\$ 2.00
J. Por Plazas Comerciales con locales para alquiler, cada local	
Al Mes	\$ 1.00
K. Por unidad habitacional	\$ 0.50
L. Por unidad comercial	\$ 1.00
M. Por unidad industrial	\$ 1.00
N. Por unidad habitacional y comercial	\$ 1.00
O. Por locales y chalets en zonas Municipales y privadas	\$ 0.25
P. Por Hoteles, moteles y auto moteles, cada cuarto	\$ 0.50
Q. Casas de huéspedes, cuarterías, y otras similares, cada	

cuarto o pieza \$ 0.25

▪ **SANEAMIENTO AMBIENTAL, y ORNATO**

R. Saneamiento ambiental y Barrido de calles por metro cuadrado,

Al mes \$ 0.03

S. Servicio de saneamiento ambiental territorial básico que incluye

Chapoda, Desmontado y retiro de basura de predios baldíos

Privados, por cada metro cuadrado, por cada vez \$ 0.50

T. Poda de arbustos, zacate y malezas, y retiro de basura el metro

Cuadrado, por cada vez \$ 0.50

U. Poda de árboles ubicados en aceras, cada árbol \$ 30.00

V. Servicio especial de retiro de ripio, por metro cúbico \$ 30.00

Si la cantidad es menor de 1 metro cúbico, por viaje \$ 35.00

**No. 3. MERCADOS, PLAZAS Y SITIOS PUBLICOS:**

A. Piezas interiores y exteriores \$ 8.00

B. Por derechos de trámites para contratos de arrendamientos

cada año \$ 8.00

C. Puestos para cocina, comedores y pupuserías y otros

al mes \$ 3.43

D. Ventas de cereales y artículos de primera necesidad al mes \$ 3.43

E. Para ventas de chilateria, atoles, y otros productos similares

al mes \$ 3.43

- F. Para ventas de jarcia, sombreros, ropa, artículos de Marroquinería, al mes: \$ 6.86
- G. Para refresquería y otros similares al mes \$ 3.43
- H. Y para cualquier otra clase de mercadería al día \$ 1.00
- I. Por puestos de venta de carne al mes \$ 6.86
- J. Por puestos de venta de pollos al mes \$ 3.43
- K. Por puestos de venta de pescado al día \$ 0.50
- L. Por puesto o ventas transitorias dentro y fuera del mercado los

Domingo \$ 1.00

- M. Por cada vehículo que se estacione para vender mercadería al día \$ 1.00

**No. 4. PAVIMENTACIÓN ASFÁLTICA, DE CONCRETO, ADOQUINADO O ADOQUINADO MIXTO, por metro cuadrado al mes:**

- A. Inmuebles habitacionales y predios baldíos \$ 0.02
- B. Por Plazas Comerciales \$ 0.03
- C. Inmuebles de Empresas, fábricas e instituciones del estado \$ 0.20
- D. Por la reposición de pavimentación, adoquinado, Concretado, cuando Por alguna razón se rompa, Ya sea por contribuyentes privados o Instituciones de servicio, como ANDA y otras, cada metro cuadrado \$10.00

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Nº	Actividades	Mes													
		Junio	Julio	Agosto	Septiem	Octub	Noviem	Diciem	Enero	Febrero	Marzo	Abril			
1	Planteamiento del problema	■	■	■											
2	Enunciado del problema		■												
3	Justificación del problema		■	■											
4	Objetivos		■	■											
5	Hipótesis y su Operacionalización			■	■	■									
6	Elaboración del cuestionario			■	■										
7	Marco metodológico			■	■	■									
8	Marco teórico			■	■	■									
9	Marco histórico y legal				■	■									
10	Procesamiento y análisis				■	■									
11	Recolección de la información					■	■								
12	Procesamiento de la información						■	■							
13	Análisis e interpretación de la información							■	■						
14	Diseño del manual								■	■	■	■	■	■	■
15	Presentación del proyecto														■

## CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Cuestionario dirigido a los contribuyentes morosos del Municipio de Jocoro.

**Objetivo del cuestionario:** Conocer los motivos por los cuales los contribuyentes de la municipalidad de Jocoro no pagan la deuda tributaria municipal en concepto de impuestos municipales e intereses.

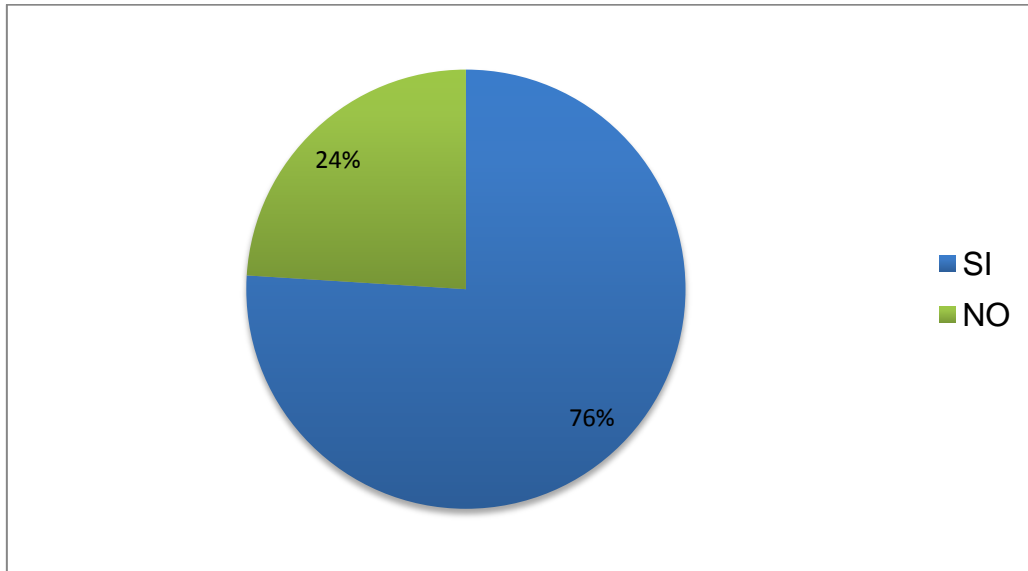
**A. Pregunta No. 1:** ¿Usted está satisfecho con la forma de notificación que la alcaldía utiliza para hacerle el cobro de los tributos municipales?

**B. Objetivo:** Conocer si los contribuyentes aprueban o rechazan la forma de notificación que la Alcaldía Municipal de Jocoro emplea para notificar la deuda.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	48	76%
NO	15	24%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica



**E. Interpretación:** De un total de 63 personas encuestadas un 76% respondió que se encuentra satisfecho con la manera en la cual la Alcaldía Municipal de Jocoro les notifica la deuda que poseen con la misma en concepto de impuestos municipales. Por otra parte, un 24% de las personas encuestadas respondieron que no están satisfechos con la forma en que se les notifica la existencia de una deuda con la municipalidad de Jocoro.

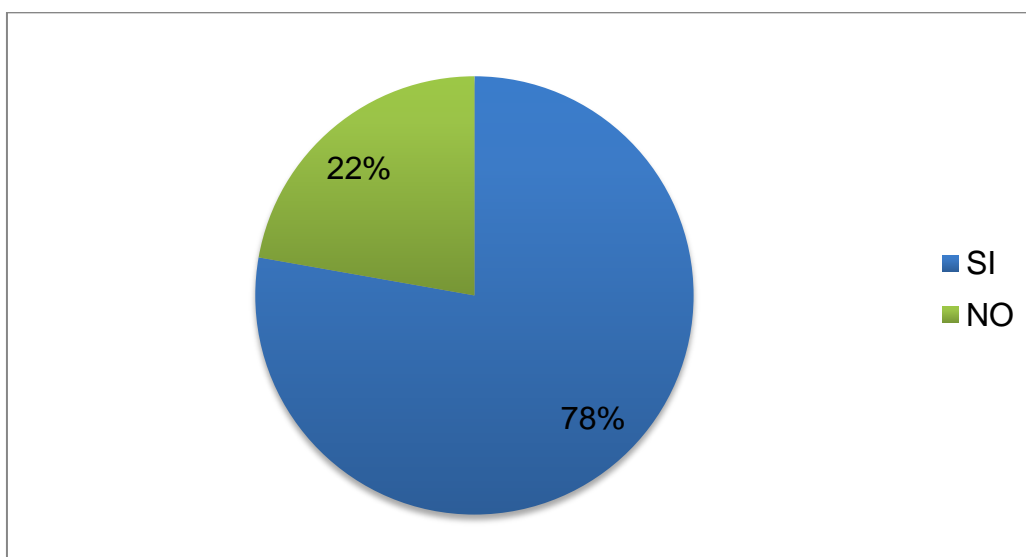
**A. Pregunta No. 2:** ¿Considera usted que la alcaldía municipal debería realizar una mejor gestión para recuperar los impuestos municipales adeudados por los contribuyentes?

**B. Objetivo:** Saber si los contribuyentes aprueban o rechazan el proceso empleado por la municipalidad de Jocoro para gestionar el pago de la deuda.

### C. Presentación de resultados:

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	49	78%
NO	14	22%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

### D. Presentación gráfica



**E. Interpretación:** De un total de 63 contribuyentes encuestados un 78% respondió que la alcaldía municipal debe mejorar la forma en la cual gestiona el pago de los impuestos municipales, un 22% parece estar de acuerdo con la forma en la que se gestiona el pago de impuestos actualmente por lo que respondió que no es necesario que la alcaldía mejore la gestión en el cobro de la deuda.

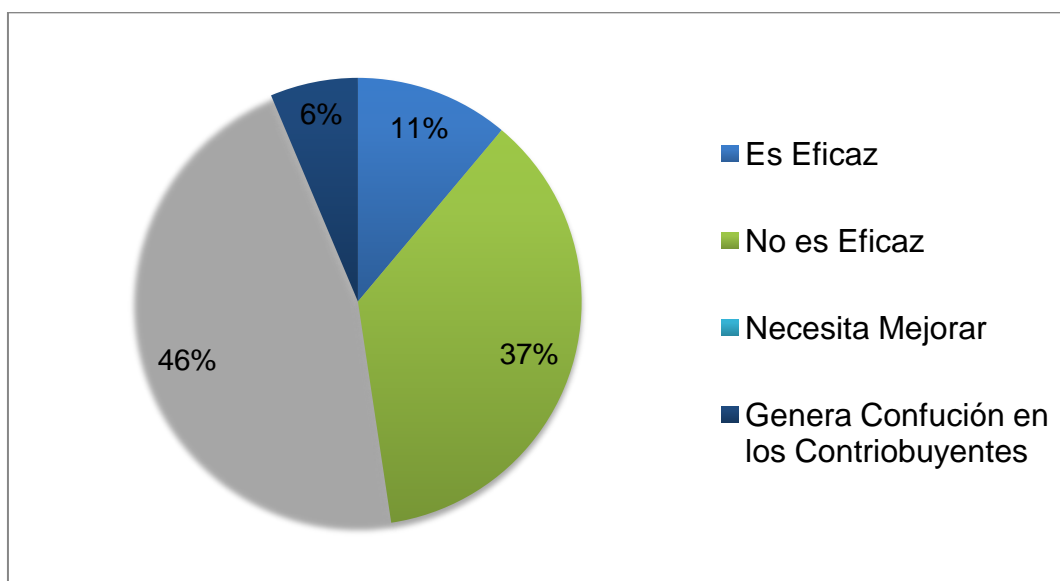
**A. Pregunta No. 3:** ¿Qué opina usted sobre la forma de notificación de la deuda a los contribuyentes que es utilizada actualmente por la alcaldía?

**B. Objetivo:** Conocer cuál es la opinión que tienen los contribuyentes sobre la forma en la cual la municipalidad de Jocoro les notifica la deuda.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Es Eficaz	7	11%
No es Eficaz	23	37%
Necesita Mejorar	29	46%
Genera confusión en los Contribuyentes	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica**





**E. Interpretación:** De una población total de 63 contribuyentes calificados como morosos de la municipalidad de Jocoro un 11% considera que la forma de notificación de la deuda que tiene la alcaldía es eficaz por lo tanto están satisfechos con dicho proceso de notificación, un 37% considera que el proceso de notificación utilizado actualmente no es eficaz por lo que están en desacuerdo con dicho proceso, un 46% considera que dicho proceso necesita mejorar para poder ser más eficiente como herramienta de gestión de cobro por ultimo un 6% considera que el proceso actual de notificación genera confusión en los contribuyentes por lo que se hace necesario revisarlo para identificar qué aspectos podrían generar dudas en los contribuyentes y tratar de solventar las mismas.

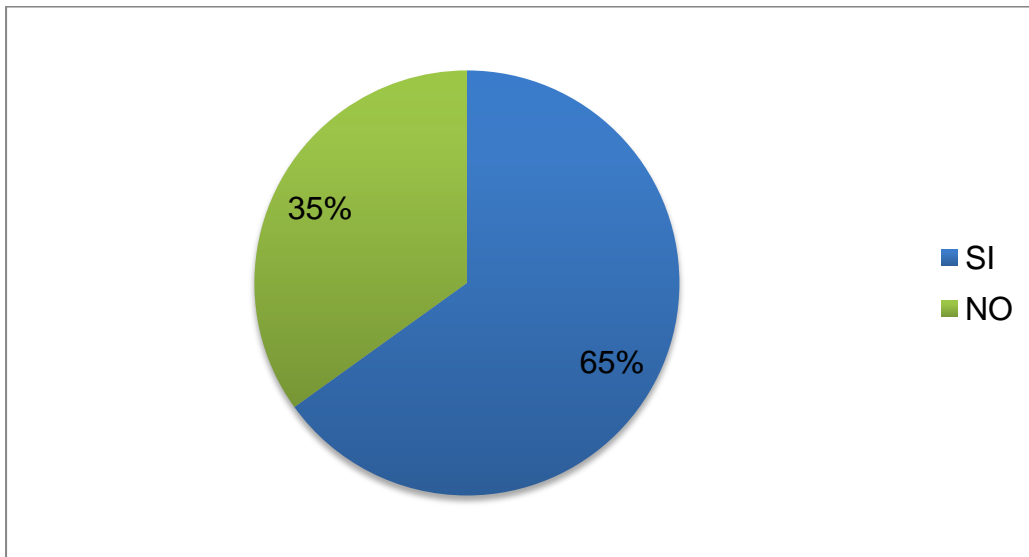
**A. Pregunta No. 4:** ¿Sabe usted que al no pagar a tiempo los tributos municipales está acumulando su deuda con la municipalidad?

**B. Objetivo:** Saber si los contribuyentes son conscientes de la acumulación de deuda que se genera al no pagar los tributos municipales en el periodo establecido.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	41	65%
NO	22	35%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica



**E. Interpretación:** De un total de 63 contribuyentes encuestados un 65% respondió que está consciente de que la deuda tributaria que posee con la municipalidad de Jocoro incrementa mes a mes ya que esta se acumula a medida pasa el tiempo y no es solventada, por otra parte un 35% de las personas encuestadas opinaron que no saben que la deuda es acumulable y que aumenta a medida pasan los meses y no es cancelada.

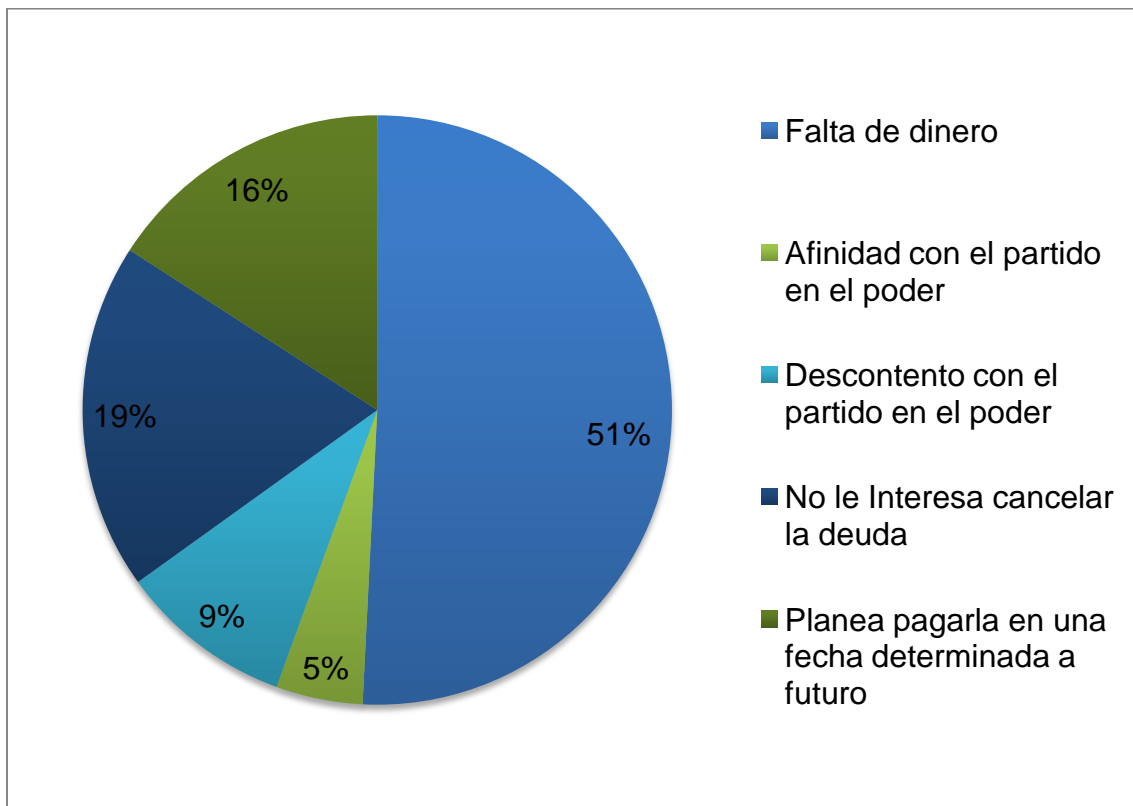
**A. Pregunta No. 5:** ¿Por qué razón no ha realizado el pago de los impuestos municipales que adeuda a la municipalidad?

**B. Objetivo:** Identificar cual es la razón principal por la que los contribuyentes no pagan sus impuestos en el periodo establecido.

### C. Presentación de resultados:

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Falta de dinero.	32	51%
Afinidad con el partido en el poder.	3	5%
Descontento con el partido en el poder.	6	9%
No le interesa cancelar la deuda.	12	19%
Planea pagarla en una fecha determinada a futuro.	10	16%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** De un total de 63 contribuyentes encuestados un 51% argumenta que no ha cancelado la deuda tributaria municipal por falta de dinero, un 5% dice que no la cancela ya que tiene alguna relación cercana con los miembros del partido en el poder y por lo tanto asume la deuda será perdonada, en lo contrario un 9% no cancela la deuda por descontento con el partido en el poder, un 19% no le interesa cancelar la deuda de ninguna forma y por ultimo un 16% está consciente de la deuda pero tiene una fecha específica para realizar un solo pago y por dicha razón ha evitado cancelarla tiempo atrás.

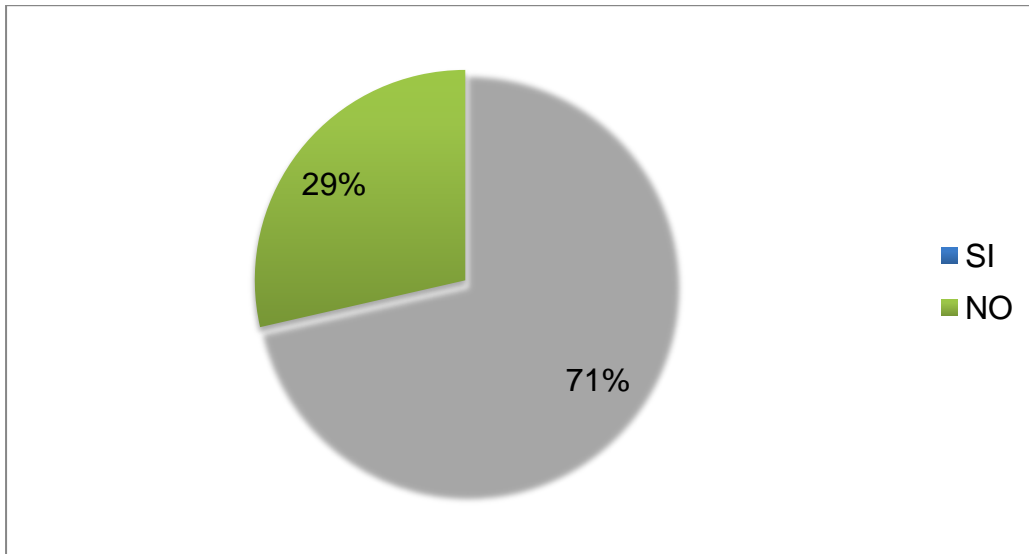
**A. Pregunta No. 6:** ¿Planea usted cancelar la deuda tributaria que tiene con la municipalidad?

**B. Objetivo:** Saber si los contribuyentes morosos tienen planeado pagar la deuda que poseen con la municipalidad.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	45	72%
NO	18	28%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** De un total de 63 contribuyentes encuestados un 71% afirma que si está dispuesto a cancelar la deuda que tiene con la alcaldía municipal y caso contrario existe un 29% de los contribuyentes que no están dispuestos a pagar la deuda que tienen con la municipalidad.

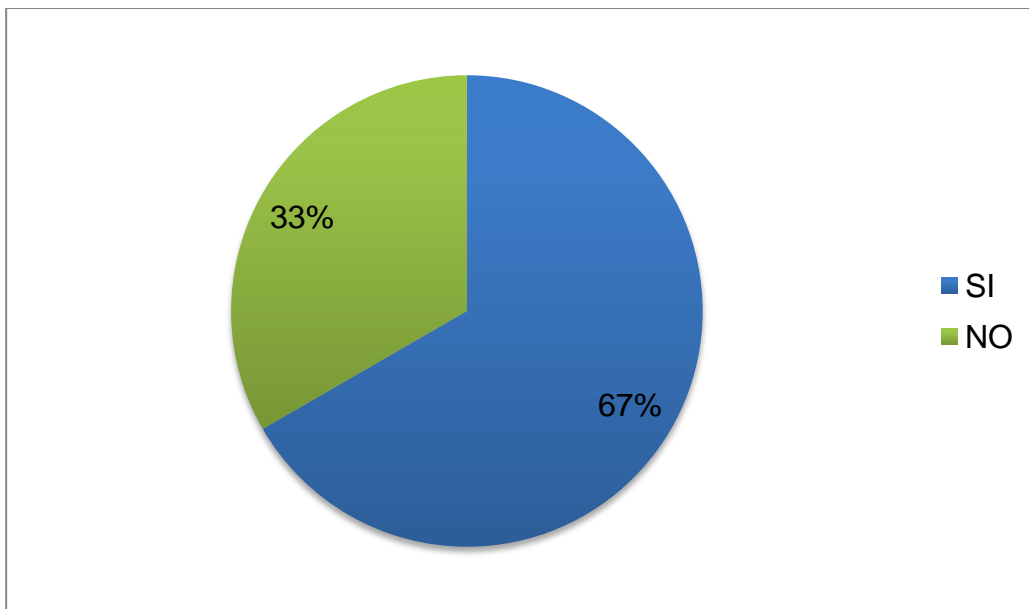
**A. Pregunta No. 7:** ¿Sabe usted que el plazo para el pago de los impuestos municipales posee una fecha de vencimiento mensual?

**B. Objetivo:** saber si los contribuyentes son conscientes de que existe un plazo límite para el pago de los tributos municipales antes de incurrir en impago.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	42	67%
NO	21	33%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes catalogados como morosos un 67% de los encuestados respondieron que saben que los impuestos municipales tienen una fecha de vencimiento mensual para su pago, por otro lado un 33% afirma desconocer que el pago de los tributos municipales tiene fecha límite.

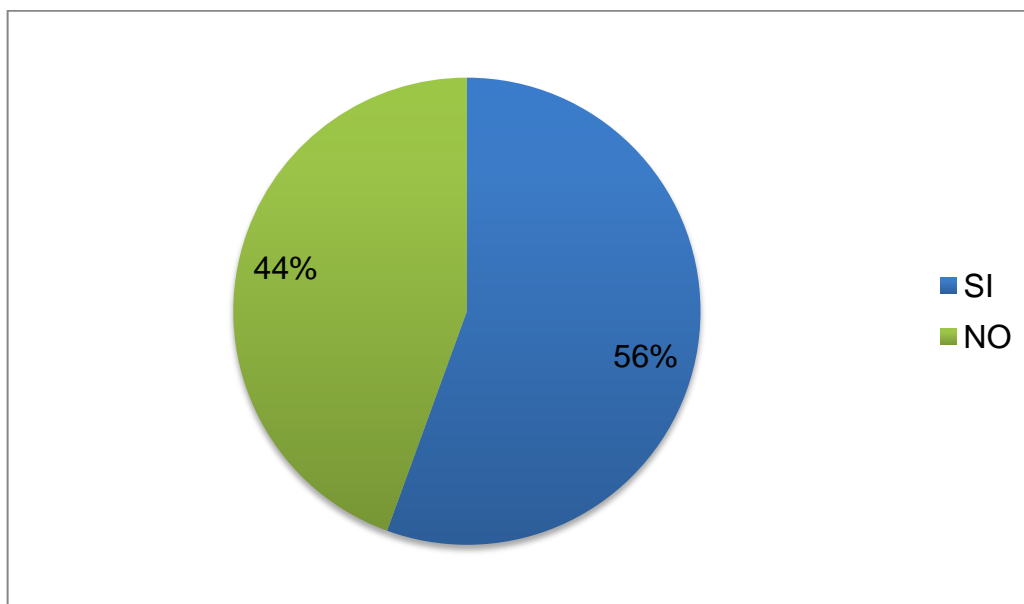
**A. Pregunta No. 8:** ¿Comprende usted que al no pagar los impuestos se reducen los ingresos en algunas áreas de la alcaldía municipal?

**B. Objetivo:** Conocer si los contribuyentes están conscientes de la disminución de fondos en algunas áreas de la municipalidad al no pagar oportunamente los impuestos municipales.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	35	56%
NO	28	44%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes un 56% de los encuestados contestaron que están conscientes de que al no pagar los impuestos municipales a tiempo se reduce los fondos con los que algunas áreas cuentan para el desarrollo de funciones y actividades en la comunidad, por otro lado un 44% desconoce este suceso e ignoran que los tributos municipales ya están destinados para determinadas áreas de la municipalidad.

**A. Pregunta No. 9:** ¿La alcaldía municipal ha establecido contacto con usted para gestionar el cobro de su deuda tributaria y plantearle opciones de pago?

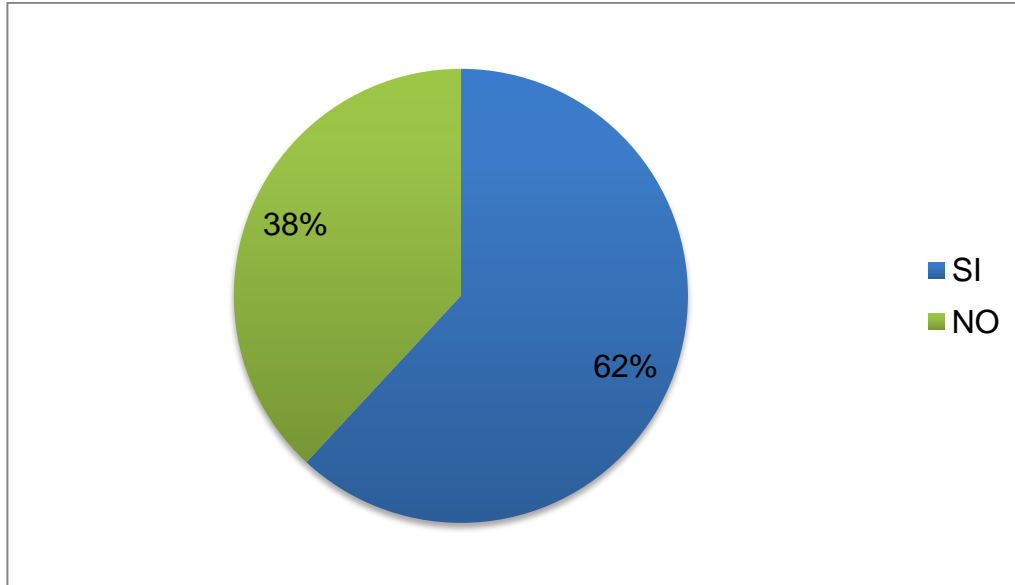
**B. Objetivo:** Saber si la municipalidad establece contacto con la mayoría de personas morosas para gestionar el pago de la deuda.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	39	62%
NO	24	38%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



#### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes encuestados un 62% afirma que la alcaldía municipal ha establecido contacto previamente para gestionar el pago de los tributos municipales que estos adeudan y un 38% niegan saber que la alcaldía municipal haya establecido contacto previo para intentar ofrecer soluciones para el pago de la deuda.

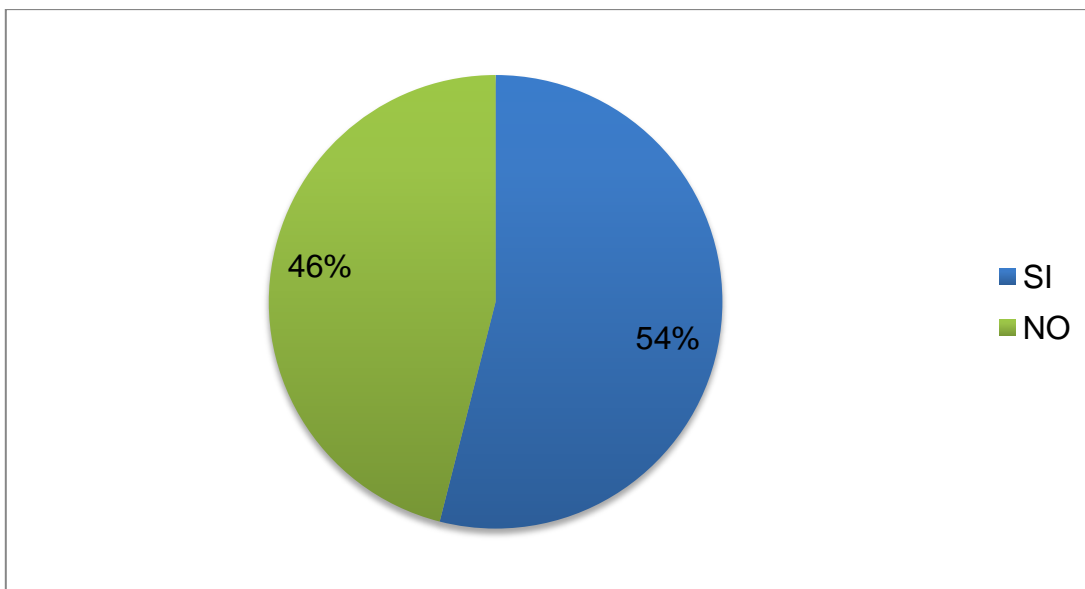
**A. Pregunta No. 10:** ¿Usted está conforme con las formas de pago de impuestos que le ofrece la alcaldía municipal?

**B. Objetivo:** Saber si la población está conforme con las formas de pago que la Alcaldía Municipal de Jocoro ofrece para el pago de los tributos.

### C. Presentación de resultados:

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	34	54%
NO	29	46%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

### D. Presentación gráfica.



### E. Interpretación:

De una muestra de 63 contribuyentes encuestados un 54% afirma están conformes con las formas de pago con las que se cuentan actual mente en la alcaldía municipal para el pago de los impuestos y un 46% manifiestan cierto grado de desconformidad y tienden por preferir que la alcaldía municipal implementara nuevos métodos de pago de los impuestos municipales para agilizar dicho proceso y pagarlos en varios lugares.

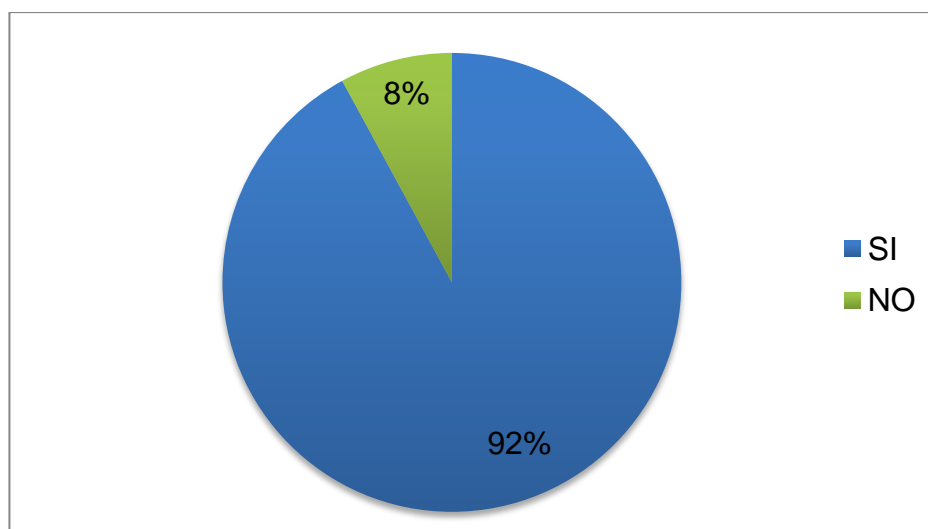
**A. Pregunta No. 11:** ¿Cree usted que la alcaldía municipal debe brindar alternativas de pago a los contribuyentes morosos?

**B. Objetivo:** Identificar si los contribuyentes morosos están de acuerdo en que la alcaldía municipal brinde mayores alternativas de pago para los tributos.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	58	92%
NO	5	8%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes encuestados un 92% contestó que la alcaldía municipal de Jocoro debe brindar más alternativas de pago a los contribuyentes calificados como morosos en el pago de los impuestos, un 8% considera que las alternativas de pago actuales son correctas por lo tanto la alcaldía no debe brindar alternativas de pago distintas a las vigentes.

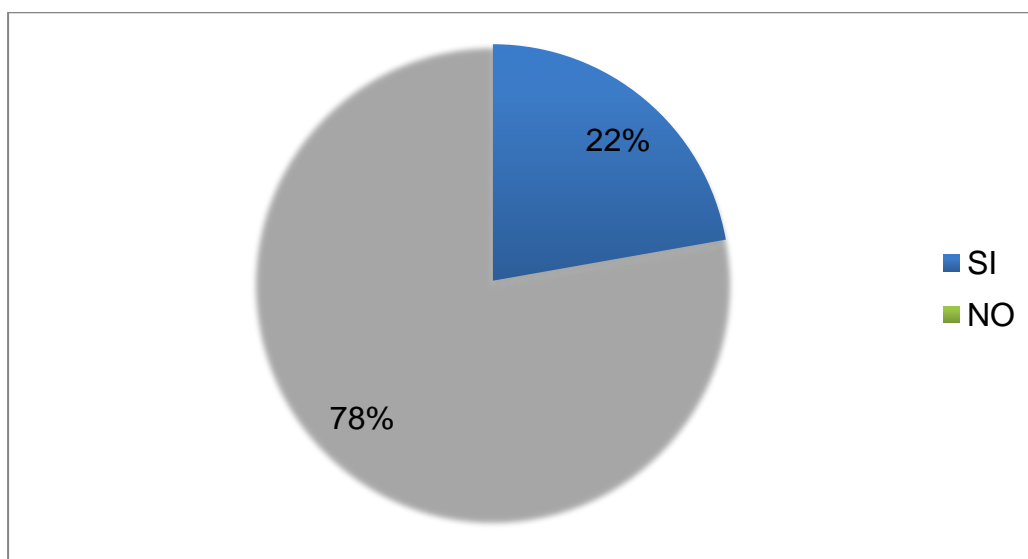
**A. Pregunta No. 12:** ¿Sabe usted que existen áreas con ingresos menores a los presupuestados en la municipalidad a causa de la deuda tributaria de los contribuyentes morosos?

**B. Objetivo:** Saber si los contribuyentes conocen el déficit presupuestario en algunas áreas de la municipalidad de Jocoro a causa del no pago de los impuestos Municipales.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	14	22%
NO	49	78%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes morosos encuestados un 22% afirma saber que la alcaldía municipal sufre desajuste presupuestario en algunas áreas debido a que los impuestos municipales no son pagados por los contribuyentes, por otra parte existe un 78% de los encuestados que desconoce el problema presupuestario que sufre la alcaldía municipal debido al no pago de los impuestos por parte de los contribuyentes.

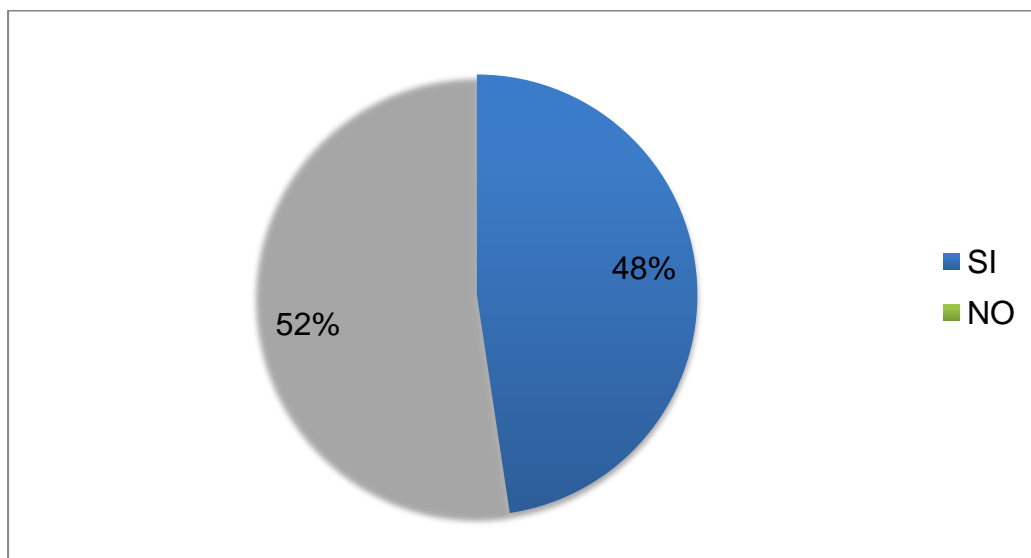
**A. Pregunta No. 13:** ¿Considera usted que la alcaldía debe tomar acciones legales para iniciar el cobro de la deuda?

**B. Objetivo:** Saber si los contribuyentes morosos están de acuerdo en que la municipalidad tome acciones legales y judiciales para hacer efectivo el cobro de la deuda tributaria municipal.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	30	48%
NO	33	52%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes morosos un 48% responde que consideran como una buena alternativa que la alcaldía municipal de Jocoro tome acciones legales para ejercer el cobro de la deuda de poseen los contribuyentes, por otra parte un 52% de los encuestados responden que la alcaldía debe de abstenerse de todo tipo de acciones legales para el cobro de los tributos adeudados.

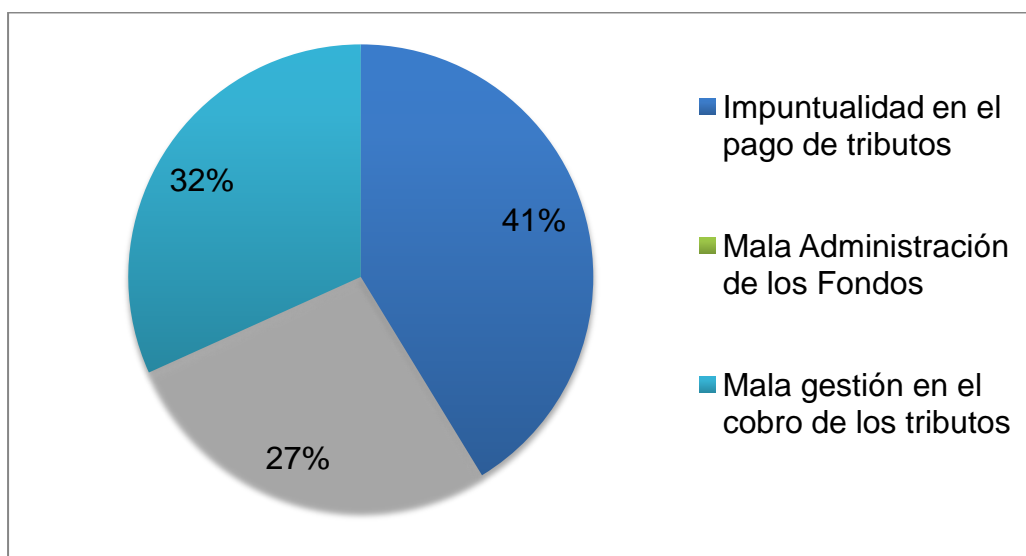
**A. Pregunta No. 14:** ¿Por qué considera usted que existe escases de fondos en la alcaldía municipal?

**B. Objetivo:** Conocer la opinión de los contribuyentes sobre cuál es la razón principal de la escasez de fondos en la municipalidad.

### C. Presentación de resultados:

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Impuntualidad en el pago de los tributos	26	41%
Mala Administración de los fondos	17	27%
Mala gestión en el cobro de los tributos	20	32%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes encuestados un 41% opina que una de las principales causas por las cuales la alcaldía municipal de Jocoro tiene escases de fondos es la impuntualidad en el pago de los impuestos por parte de los contribuyentes, un 27% opina que la escases de fondos es debido a la mala administración de los recursos por parte de la municipalidad y un 32% opina que la escases de recursos se debe a la mala gestión en el cobro de los tributos por parte de la municipalidad.

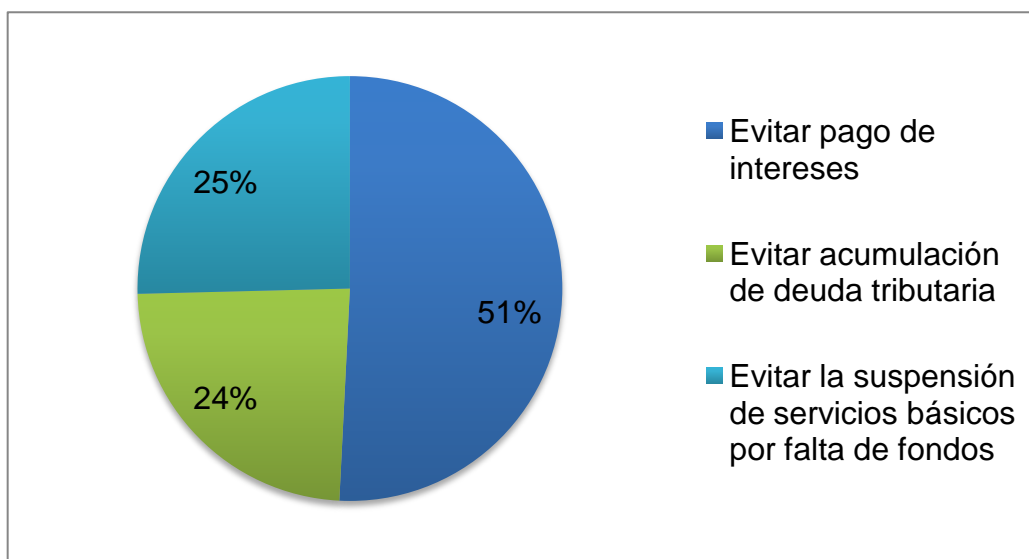
**A. Pregunta No. 15:** ¿Qué razón considera usted que es la más importante para el pago oportuno de los tributos municipales?

**B. Objetivo:** Identificar las principales razones por las cuales los contribuyentes si están dispuestos a cancelar sus impuestos en el periodo establecido.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Evitar pago de intereses	32	51%
Evitar acumulación de deuda tributaria	15	24%
Evitar la suspensión de servicios básicos por falta de fondos	16	25%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**





**E. Interpretación:** De una muestra de 63 contribuyentes encuestados un 51% opina que la razón principal para el pago oportuno de los impuestos municipales es para evitar un recargo en concepto de intereses por pago extemporáneo de los tributos, un 24% considera que una razón importantes para evitar la acumulación de la deuda tributaria con la municipalidad y un 25% opina que debe pagarse para evitar la suspensión de servicios básicos brindados por la comuna debido a falta de fondos para el pago de estos.

#### **4.2 Cuestionario dirigido a los empleados de la Unidad Administrativa Tributaria Municipal (UATM) del Municipio de Jocoro.**

**Objetivo del cuestionario:** Conocer la opinión de los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM) sobre la normativa técnica y legal con la que cuenta la municipalidad para la gestión del pago de tributos municipales de los contribuyentes.

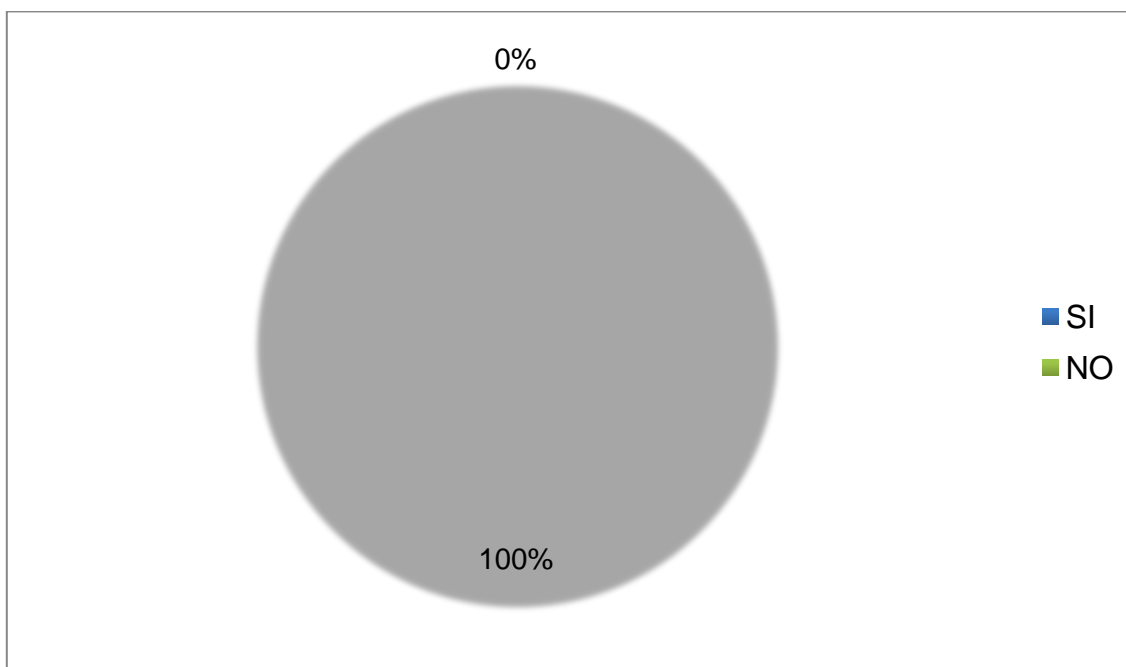
**A. Pregunta No. 1** ¿Conoce usted el procedimiento a ejecutar para el proceso de gestión de cobro de deuda de contribuyentes que han caído en mora?

**B. Objetivo:** Saber si todos los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal conocen el procedimiento de gestión de cobro para aquellos contribuyentes que han caído en mora.

#### **C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** De un total de 3 miembros de la UATM encuestados un 100% responde conocer todo el proceso de gestión de cobros a aplicar a contribuyentes morosos.

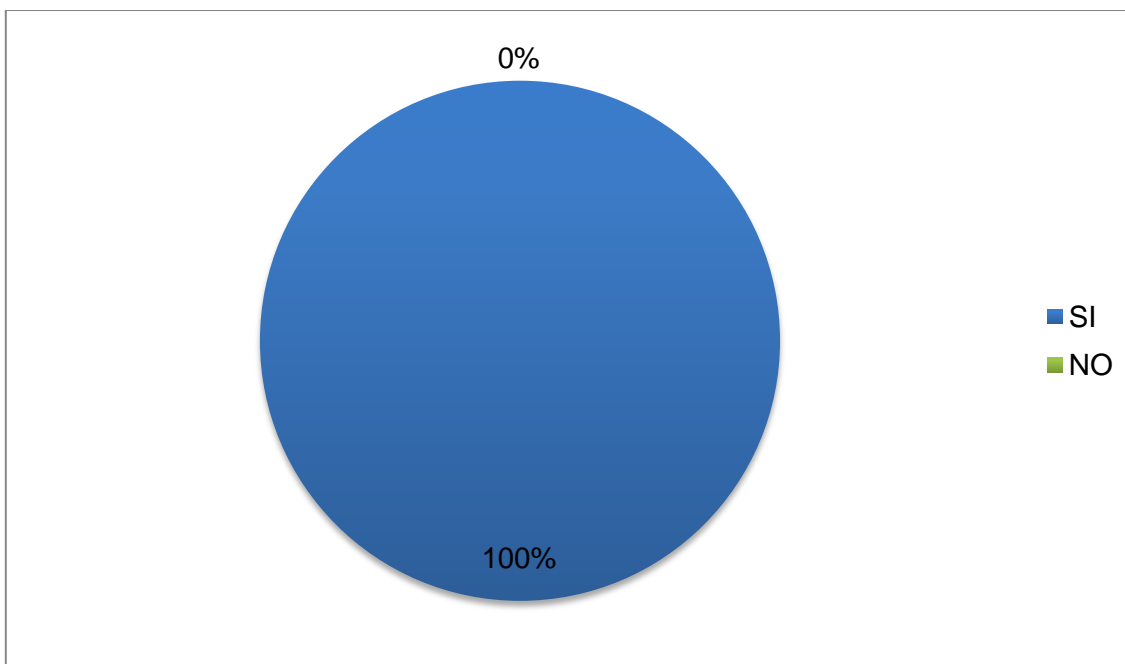
**A. Pregunta No. 2** ¿Usted cuenta con el conocimiento práctico y legal necesario para gestionar el cobro de los tributos?

**B. Objetivo:** Saber si el personal de la UATM cuenta con el conocimiento necesario para gestionar el pago de la deuda de contribuyentes morosos.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** De un total de 3 miembros de la UATM encuestados un 100% afirma contar con el conocimiento técnico y legal para gestionar el cobro de la deuda a contribuyentes morosos.

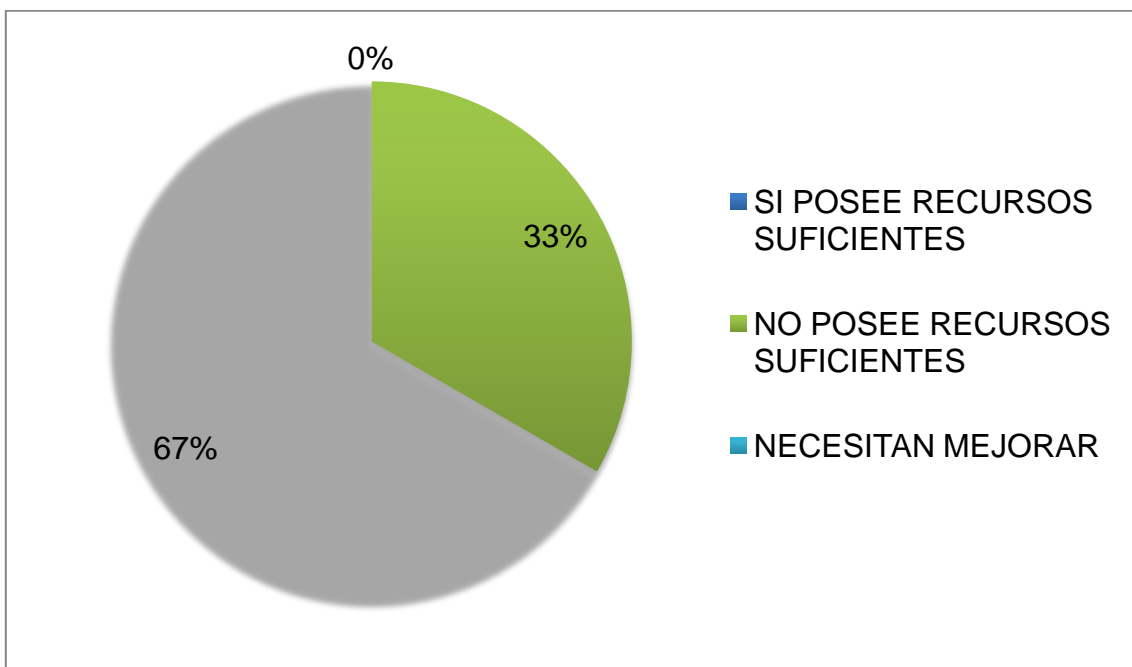
**A. Pregunta No. 3** ¿Considera usted que la alcaldía cuenta con los recursos humanos, legales y técnicos para gestionar el cobro de los tributos?

**B. Objetivo:** Saber si la alcaldía cuenta con los recursos técnicos legales suficientes para gestionar el cobro de la deuda.

### C. Presentación de resultados:

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI Posee recursos suficientes	0	0
NO Posee recursos suficientes	1	33.33%
Necesitan Mejorar	2	66.67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** De un total de 3 miembros de la UATM encuestados un 33.33% opina que la alcaldía municipal de Jocoro no cuenta con los recursos necesarios para gestionar la deuda, un 66.67% considera que la municipalidad necesita mejorar los recursos con los que cuenta para gestionar la deuda y ninguno de los encuestados considera que los recursos con los que cuenta la comuna son suficientes para gestionar la deuda.

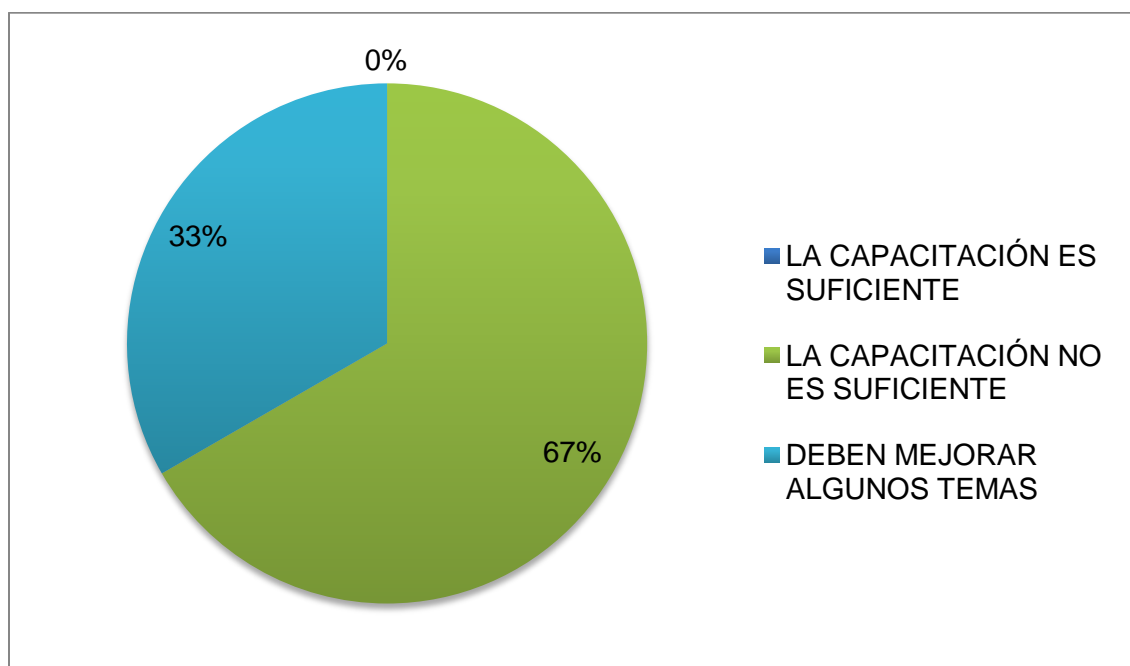
**A. Pregunta No. 4** ¿Piensa usted que miembro de la Unidad Administración Tributaria Municipal es capacitado adecuada y periódicamente para ejecutar correctamente el cargo?

**B. Objetivo:** Saber si los miembros de la UATM reciben capacitaciones adecuadas y periódicas que le ayuden a ejercer sus funciones correctamente.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
La capacitación es Suficiente	0	0
La capacitación no es suficiente	2	66.67%
Deben mejorarse algunos temas	1	33.33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** De un total de 3 miembros de la UATM encuestados un 33.33% opina que en la capacitación que les es impartida deben ser mejorados o actualizados algunos temas, un 66.67% considera que la capacitación impartida no es suficiente y que se debe ampliar el contenido a desarrollar en dicha capacitación. Ninguno de los encuestados considera que la capacitación que se les imparte sea suficiente para el correcto desarrollo de sus funciones.

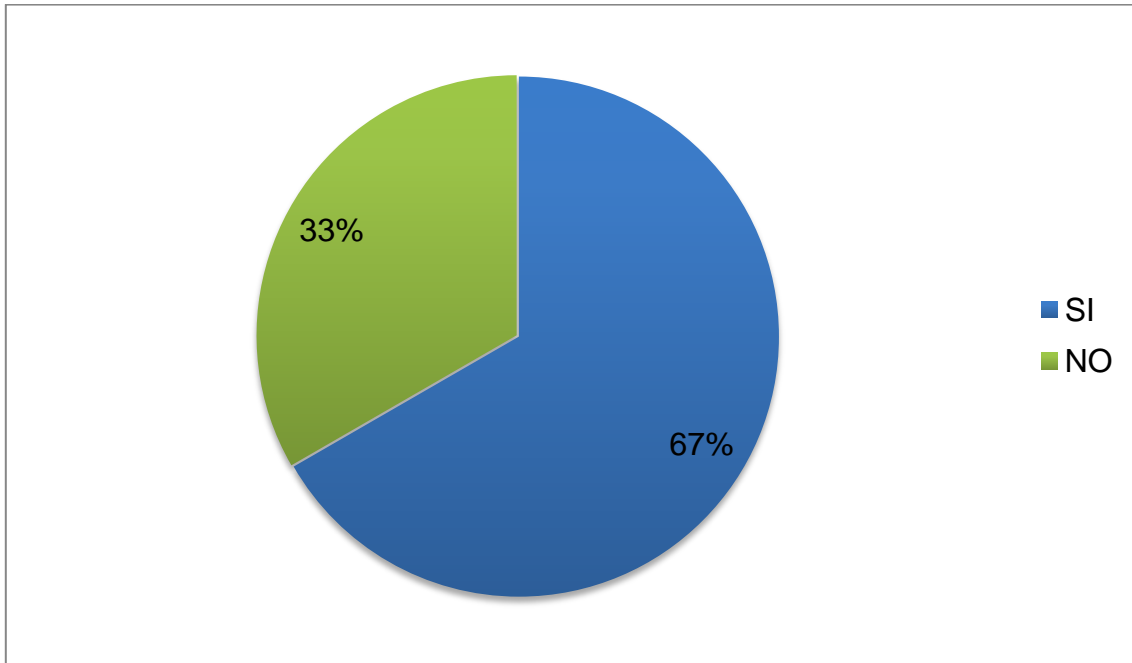
**A. Pregunta No. 5** ¿Considera usted que la alcaldía municipal debería incrementar los recursos para gestionar el pago de los tributos pendientes de pago?

**B. Objetivo:** Saber si los miembros de la UATM están conformes con los recursos que la comuna les brinda para gestionar el pago de la deuda.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	2	66.67%
NO	1	33.33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** de un total de 3 miembros que conforman la UATM un 66.67% opina que la municipalidad debe incrementar los recursos para la recuperación de la deuda tributaria, mientras que un 33.33% opina que los recursos no deberían ser aumentados.

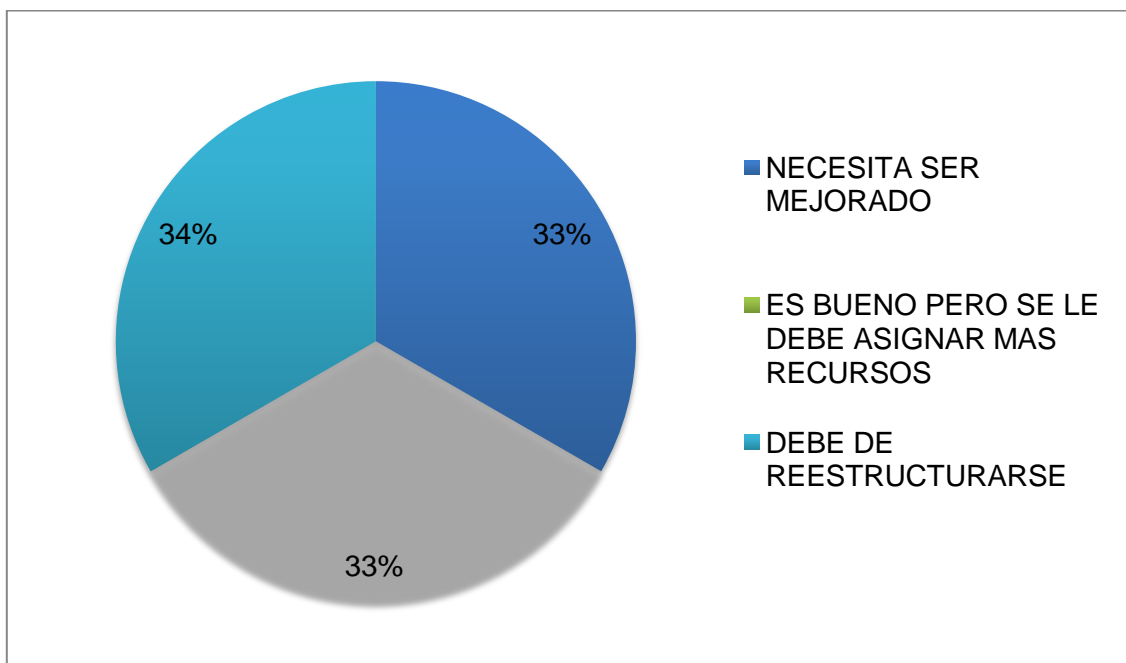
**A. Pregunta No. 6** ¿Qué opina usted sobre el proceso de gestión de cobros que su unidad aplica a los contribuyentes morosos?

**B. Objetivo:** Conocer la opinión de los miembros de la UATM sobre el proceso de gestión de cobros que realizan en la unidad.

### C. Presentación de resultados:

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Necesita ser mejorado	1	33.33%
Es bueno pero se le debe asignar más recursos	1	33.33%
Debe de reestructurarse	1	33.34%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** de un total de 3 miembros que conforman la UATM un 33.33% opina que el proceso de gestión de cobros que aplica la municipalidad debe de ser mejorado para obtener mejores resultados, otro 33.33% opina que se le deben asignar más recursos a dicho proceso para lograr mejores resultados y un 33.34% opina que dicho proceso debe ser reestructurado para poder brindar mejores resultados.



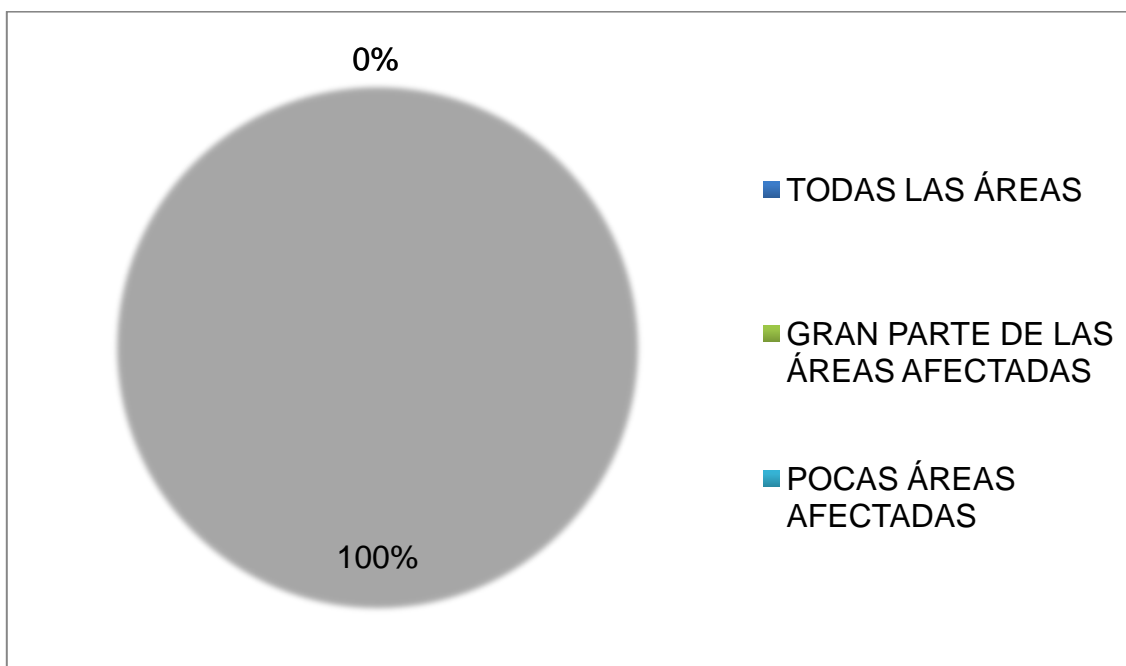
**A. Pregunta No. 7** ¿Puede usted identificar las áreas más afectadas debido al incumplimiento de los pagos en los impuestos?

**B. Objetivo:** Conocer un estimado de las áreas afectadas por el no pago de los impuestos municipales.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Todas las áreas afectadas	3	100%
Gran parte de las áreas afectadas	0	0%
Pocas áreas afectadas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** En la encuesta realizada a los miembros de la UATM se obtiene unanimidad en la opinión de los miembros ya que todos consideran que todas las áreas de la alcaldía se ven afectadas con el no pago de los impuestos municipales, descartando las alternativas de que la mayoría o pocas áreas se vean afectadas.

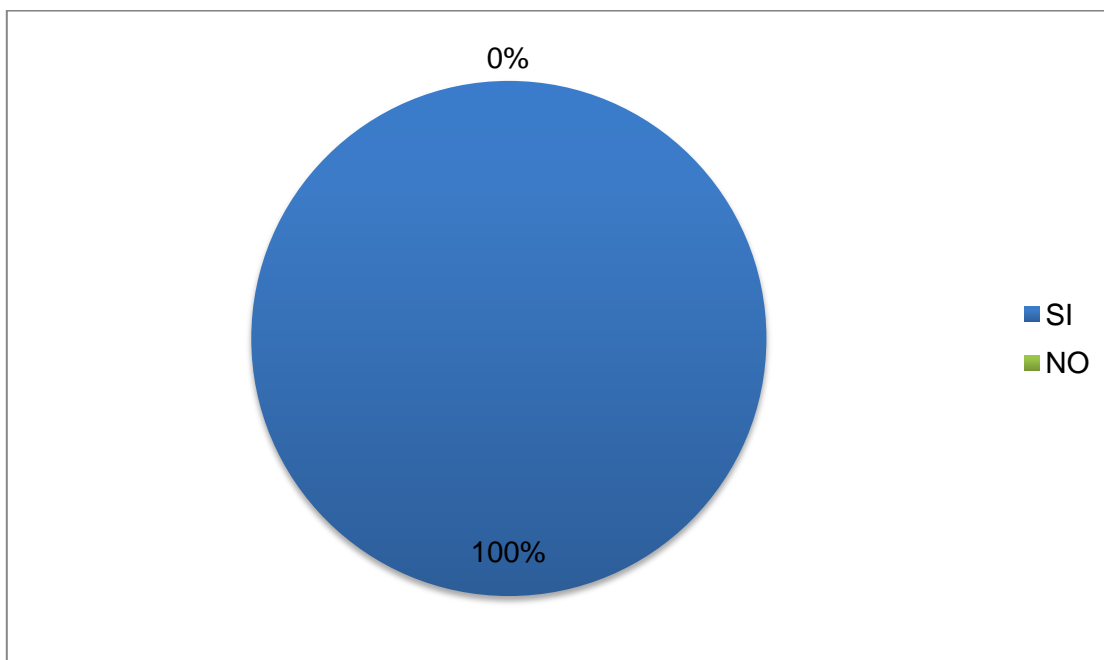
**A. Pregunta No.8** ¿Considera usted que la alcaldía brinda alternativas de pagos viables para los contribuyentes?

**B. Objetivo:** Descubrir si a los miembros de la UATM les parecen viables las alternativas de pago que ofrece la comuna a los contribuyentes morosos.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** Un 100% de los miembros de la UATM consideran que las alternativas de pago que ofrecen actualmente en la comuna son viables para que los contribuyentes cancelen la deuda tributaria.

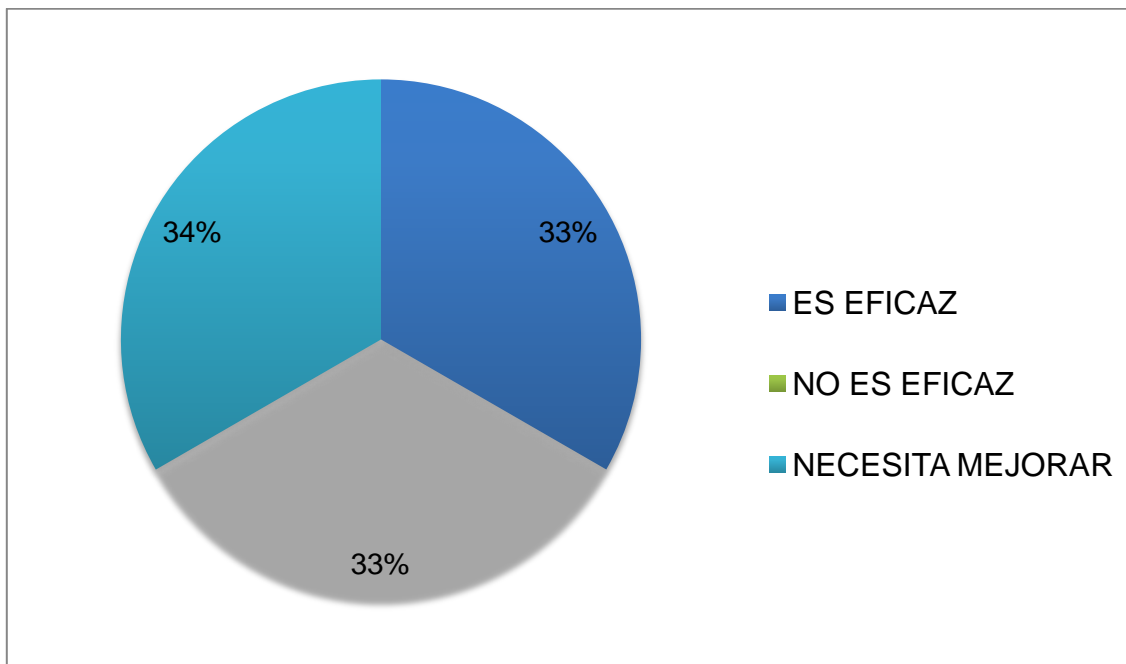
**A. Pregunta No. 9** ¿Qué opina usted sobre la forma de notificación de la deuda a los contribuyentes que es utilizada actualmente por la alcaldía?

**B. Objetivo:** Saber si los miembros de la UATM aprueban la forma de notificación de la deuda que emplea la municipalidad.

#### C. Presentación de resultados:

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Es eficaz	1	33.33%
No es eficaz	1	33.33%
Necesita mejorar	1	33.34%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

#### D. Presentación gráfica.



**E. Interpretación:** En la encuesta realizada a los miembros de la UATM un 33.33% considera que la forma de notificación de la deuda es eficaz y que debe mantenerse, un 33.33% considera que dicha forma de notificación no es eficaz por lo tanto debe de cambiarse y un 33.34% considera que dicha forma de notificación necesita mejorar para poder dar mejores resultados.

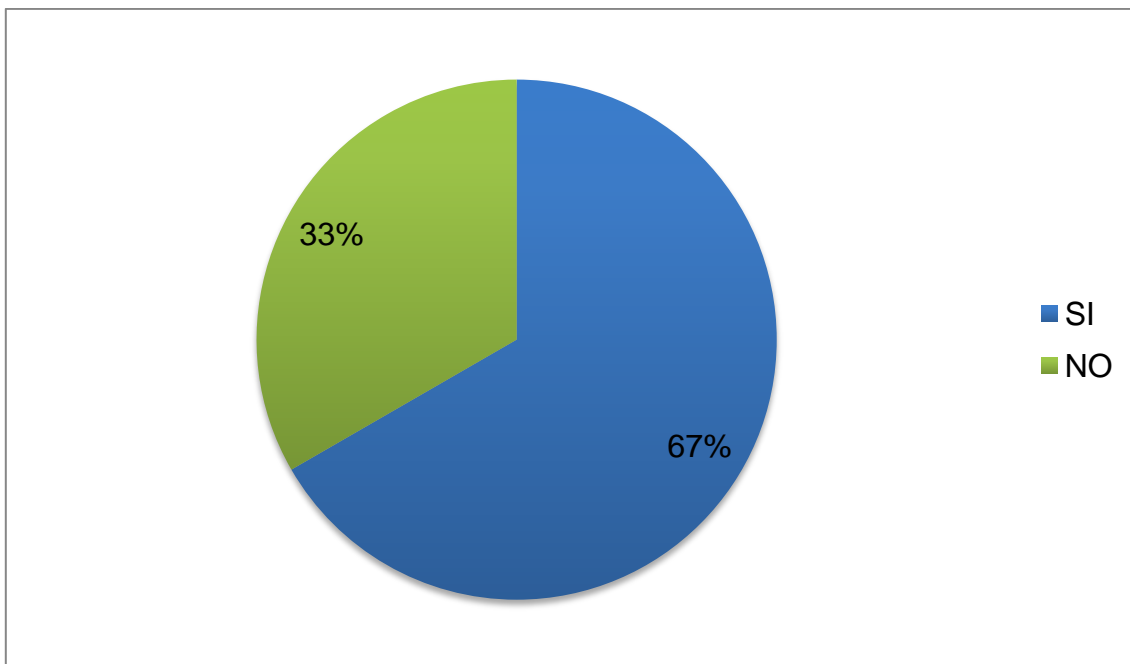
**A. Pregunta No 10.** ¿Conoce usted mejores formas para notificar la deuda a los contribuyentes que la que utiliza actualmente la municipalidad?

**B. Objetivo:** Descubrir si los miembros de la UATM conocen mejores formas de notificar la deuda a contribuyentes morosos.

**C. Presentación de resultados:**

Opciones	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	2	66.67%
NO	1	33.33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**D. Presentación gráfica.**



**E. Interpretación:** Al responder esta interrogante los miembros de la UATM expresan que un 66.67% conoce mejores formas que la empleada actualmente por la comuna para notificar la deuda tributaria a los contribuyentes morosos, por otro lado un 33.33% dice que no sabe de otra forma más efectiva que la actual para notificar la deuda.

### 4.3 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

- 1- **FALTA DE PROCESO DE COBRANZA:** En base a los resultados obtenidos por la tabulación se concluye el proceso de cobros que implementa actualmente la municipalidad de Jocoro posee deficiencias que impiden informar eficazmente sobre la deuda a los contribuyentes lo que a su vez dificulta el proceso de cobro de los impuestos.
- 2- **BAJA RECAUDACIÓN DE FONDOS:** En la investigación se determina que la baja recaudación de fondos es un factor que afecta las finanzas municipales ya que genera un desajuste presupuestario en todas las áreas de la Alcaldía Municipal de Jocoro.
- 3- **AUMENTO DE LA CARTERA MOROSA:** Se logró determinar que el aumento en la cartera morosa es un suceso que se ocasiona debido a que los contribuyentes evitan pagar los tributos en periodos establecidos, proyectan realizar un solo pago total de la deuda en el año, evitan el pago de la deuda porque consideran existe mala administración de los fondos municipales o porque no tienen dinero suficiente para el pago de los impuestos.
- 4- **DESINTERÉS DEL PAGO POR PARTE DE LOS USUARIOS:** Se concluye que a gran parte de los contribuyentes morosos no le interesa pagar la deuda y demuestran ser indiferentes a los problemas que genera la baja recaudación de fondos en la municipalidad, gran parte de la muestra encuestada tiene como principal argumento que no cancela la deuda debido a que considera que la administración vigente realiza una mala administración de los fondos, existe diferencia política con el partido en el poder o simplemente ellos no quieren pagar los impuestos.
- 5- **ESCASES DE FONDOS EN LA COMUNA:** En la investigación se comprobó que tanto los contribuyentes como los miembros de la UATM son conscientes de que debido a la baja recaudación de fondos se genera una escases de fondos en las arcas de la alcaldía municipal, que esta escases afecta a todas las áreas de la comuna y que incluso puede llegar a afectar los servicios básicos que la comuna brinda a la población.

- 6- INCUMPLIMIENTO DE PAGOS:** La investigación revela que este suceso es habitual y es generado por muchos factores entre ellos la falta de recursos económicos, los contribuyentes no tienen conocimiento de la deuda, los contribuyentes no quieren pagar la deuda, los contribuyentes no son afines al partido de gobierno o planean hacer efectivo un solo pago por la totalidad del monto de la deuda.
- 7- ACUMULACIÓN DE DEUDA:** La investigación muestra la tendencia que tienen los contribuyentes a permitir que la deuda se acumule sin importarles que esta genere intereses moratorios, algunos argumentan desconocer que la deuda tiene periodo de vencimiento, otros que o han sido notificados sobre dicha deuda o que simplemente no les interesa cancelar los impuestos adeudados por lo cual se genera la acumulación de la deuda.
- 8- AREAS CON MENOS INGRESOS EN LA MUNICIPALIDAD:** La investigación realizada con el personal de la UATM indica que todas las áreas que conforman la administración y operación de la alcaldía municipal de Jocoro son afectadas con el no pago de los impuestos por parte de los contribuyentes ya que esto les genera desajuste presupuestario y a la vez genera inconveniente en la ejecución de algunas actividades o cumplimiento de obligaciones con terceros.
- 9- LOS CONTRIBUYENTES NO PAGAN LOS IMPUESTOS:** Con la investigación se descubrieron las razones principales por las cuales los contribuyentes no pagaban sus impuestos la razón principal según esta investigación es la falta de dinero, otro resultado obtenido es que a gran parte de los contribuyentes encuestados no le interesa cancelar la deuda con la comuna o no pagan porque consideran que la comuna hace mala administración de los fondos.

#### **10-ALTERNATIVAS DE PAGO NO ACORDES A POSIBILIDADES DE**

**PAGO:** Los contribuyentes consideran que las opciones de pago que la alcaldía municipal les ofrece para solventar su problema no son viables a su situación económica, de igual forma los miembros de la UATM consideran que deben brindarse mejores opciones de pago a los contribuyentes. Además consideran es necesario brindar nuevas y mejores alternativas para el pago de la deuda acordes a la situación económica que poseen los contribuyentes.

**11-AUMENTO DE CUENTAS POR COBRAR:** Se pudo determinar que el aumento en las cuentas por cobrar está estrechamente relacionado con el desinterés en el pago de la deuda por parte de los contribuyentes, los planes de realizar un solo pago total de la deuda y la escases de fondos de los contribuyentes.

**12-FLATA DE FONDOS:** Con esta investigación se comprobó que la falta de fondos es la principal razón por la cual los contribuyentes no pagan la deuda, ya sea porque los ingresos que perciben mensualmente no son suficientes para poder cubrir todas sus necesidades y obligaciones, o porque al priorizar los gastos los impuestos son visto como algo sin importancia y deciden dejarlos a un lado.

**13-VENCIMIENTO DE PLAZOS DE PAGO:** En la investigación se comprobó que el vencimiento en los plazos de pago esta meramente relacionado con la escases de fondos para cancelar la deuda, desinterés de los contribuyentes en el pago de la deuda, los contribuyentes desconocen que la deuda tiene fecha de vencimiento, los contribuyentes no son informados sobre la deuda que poseen y por último los contribuyentes deciden dejar que venza la deuda porque planean pagar de forma definitiva en un periodo establecido a futuro.

**14-INTERRUCCIÓN DE SERVICIOS BASICOS:** Este es uno de los principales factores por el cual los contribuyentes estarían dispuestos a pagar la deuda, ya que temen quedarse sin servicios básicos como tren de aseo o alumbrado público.



- 15-INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE OBLIGACIONES:** En base a lo investigado se concluye que el incumplimiento en el pago de las obligaciones que posee la alcaldía municipal de Jocoro se da cuando gran parte de los contribuyentes evitan pagar sus impuestos y a su vez se juntan las fechas de pagos de varias obligaciones en un periodo de tiempo corto.
- 16-REPERCUCIONES LEGALES:** Según lo investigado los contribuyentes están en contra de que la municipalidad inicie procesos legales en contra de aquellos contribuyentes que se encuentran morosos, dichas acciones podrían ayudar a recuperar gran parte de la deuda.
- 17-INICIAR EL COBRO DE LA DEUDA / HACER EFECTIVO EL COBRO DE LA DEUDA:** se concluye que la mayoría de los contribuyentes tienen previsto pagar la deuda, solo que se debe iniciar el proceso de cobro ofreciendo a los contribuyentes distintas alternativas para que puedan hacer efectivo el pago de la deuda. En los casos donde los contribuyentes no quieren pagar la deuda se puede recurrir a alternativas legales como procesos judiciales.
- 18-ESTABLECER CONTACTO CON LOS CONTRIBUYENTES PARA INICIAR EL COBRO DE LA DEUDA:** En la investigación se determina que se debe establecer contacto directo con los contribuyentes para gestionar el pago de la deuda, mejorar el proceso de notificación y gestión de cobro de la deuda.
- 19- EFICACIA EN LA GESTIÓN DE COBROS:** Con base a la investigación realizada se concluye que es necesario mejorar los procesos de gestión de cobros desde el momento en que se notifica la deuda hasta el momento en el que se establezca contacto directo con el cliente para que este opte por una alternativa de pago o proceder de forma judicial para efectuar el cobro de la deuda.

**20-EFICACIA EN LA GESTIÓN DE COBRO:** Se concluye que para obtener mejores resultados en la gestión de cobros es necesario mejorar los instrumentos técnicos y legales con los que cuenta la UATM, establecer mecanismos que faciliten a los contribuyentes el pago de los tributos y as u vez ayuden al personal encargado del área de cobro a establecer contacto con los contribuyentes para la notificación de la deuda.

**21-GESTION DE COBROS:** Se concluye que es necesario reestructurar el proceso de gestión de cobros para poder darle un nuevo enfoque al proceso de cobranza y lograr que este sea más efectivo al momento de ser empleado por los miembros de la UATM para gestionar el cobro de la deuda.

# **CAPÍTULO V: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LEYES Y ORDENANZAS TRIBUTARIAS MUNICIPALES E IMPLEMENTACION DE POLITICAS PARA EL COBRO Y RECUPERACION DE LA DEUDA TRIBUTARIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.**

## **5.1 ETAPA I: PLAN GENERAL**

### **Introducción**

El presente capítulo expone la propuesta de un Manual de Procedimientos e Implementación de políticas para el cobro y la recuperación de la deuda en la Alcaldía Municipal de Jocoro del departamento de Morazán; como resultado de lo expuesto en el capítulo anterior, en el que se abordó de forma analítica y detallada la información obtenida mediante los procesos de investigación y uso de técnicas de recolección de datos que para efectos de la presente propuesta fue realizada.

En la Etapa I se presentan las generalidades del manual, los objetivos a los que está orientado, las políticas que se establecerán y que regirán las actividades a realizar, el alcance que tendrá dicho manual y los responsables de las revisiones, modificaciones y actualizaciones posteriores que tendrá. Asimismo, contempla de manera específica los responsables directos en la aplicación del manual dentro de la Alcaldía Municipal y los formatos a utilizar para mejorar las gestiones dentro de la Unidad de Administración Tributaria Municipal.

#### **5.1.1 Generalidades del Manual.**

El presente manual representa una herramienta importante y novedosa dentro de la municipalidad ya que cuenta con descripción de los procesos establecidos en las leyes y ordenanzas tributarias, las funciones que debe realizar los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal y una serie de políticas que deberán de tomar en cuenta para el cobro y la recuperación de la mora tributaria.

## **5.1.2 Objetivos del manual.**

### **5.1.2.1 Objetivo General**

- Contribuir a Fortalecer la recaudación de tributos de la Municipalidad de Jocoro mediante procedimientos que agilicen los procesos de gestión cobro y recuperación de mora tributaria, los cuales están orientados a mejorar las finanzas municipales.

### **5.1.2.2 Objetivos Específicos**

- Permite determinar el control de la gestión de la Administración Tributaria Municipal.
- Establecer procedimientos de gestión a las personas involucradas en el proceso de cobro y recuperación de mora.
- Proponer las Políticas de Cobro y Recuperación de Mora.
- Agilizar la atención de usuarios y contribuyentes.
- Incrementar los ingresos municipales a través de una eficiente y oportuna aplicación de las leyes y ordenanzas tributarias municipales.

### **5.1.3 Políticas del manual.**

- Ofrecer herramientas a la Unidad de la Administración Tributaria municipal para la ejecución de sus procesos en base a la aplicación del marco legal al que se encuentran sujetos.
- Armonizar las relaciones del personal de la Unidad con otras Unidades de la Alcaldía, con Instituciones Públicas y en especial con el contribuyente y usuario.

### **5.1.4 Alcance del manual.**

El diseño del presente manual, es de aplicación a todos los procedimientos de gestión y cobro realizados en la Unidad de Administración Tributaria Municipal, que para el cumplimiento de tal fin se facultarán las obligaciones y responsabilidades específicas a los responsables de esta unidad que compone a la Alcaldía municipal.

### **5.1.5 Responsables.**

- El Consejo Municipal sera el encargado de aprobar y autorizar la utilizacion del presente manual.
- La Jefatura de la Unidad de Administración Tributaria Municipal sera la responsable de revisar, modificar y actualizar el manual cuando lo estimen conveniente, y de distribuir, socializar e implementar el manual, mantener informado a todo el personal involucrado en el desarrollo de ésta actividad y cumplir y hacer cumplir lo establecido por este manual.

## **5.2 ETAPA II: POLITICAS PARA EL COBRO Y RECUPERACION DE LA DEUDA TRIBUTARIA EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL**

### **Introducción.**

En esta etapa las presentes políticas están diseñadas como una herramienta que brinde los lineamientos a seguir en el proceso de recuperación de mora, puesto que la Municipalidad de Jocoro carece de un instrumento de políticas de cobro y recuperación de mora.

En ese orden es de suma importancia para la unidad de la UATM, por ser este un instrumento que mejora a la recaudación de tributos de la Municipalidad, con lo que se podrá mejorar las finanzas Municipales y por ende la implementación de nuevos proyectos de beneficio a la población Jocoreña.

### **5.2.1 Políticas**

A continuación se presentan las siguientes políticas que promoverán una pronta y ágil recaudación mediante la toma de decisiones relacionadas a la deuda tributaria y a su respectivo cobro.

1. El pago de los impuestos y tasas por servicios se realizara utilizando el formulario 1-ISAM, proporcionado por ISDEM
2. Para el pago de los tributos, impuestos y tasas, la municipalidad se dará un plazo de 60 días contados a partir del plazo de vencimiento para su cancelación, periodo que se considera dentro del cobro normal, por lo que el deudor no incurrirá en el pago de multas e intereses moratorios.
3. Las deudas tributarias de los contribuyentes y usuarios que paguen de forma extemporánea, causaran un interés moratorio que se calculará sobre el total de la deuda, este interés se establecerá tomando en consideración el interés vigente de mercado para las deudas contraídas por el sector comercial.

4. El departamento de Cuentas Corrientes, hará evaluación de cartera morosa cada trimestre y deberá informar al jefe de la unidad de la administración tributaria.
5. La Unidad de Administración Tributaria Municipal a través del Departamento de Recuperación de Mora, podrá tomar la medida de convocar a todos los contribuyentes que reflejen en sus expedientes una mora mayor a \$ 200.00, para concientizarles al pago de sus tributos, de lo cual tendrá que documentar la reunión.
6. Se aplicara el cobro administrativo a todos los usuarios y contribuyentes que no cancelan su deuda tributaria en el plazo convenido de acuerdo a la Ley, haciendo de su conocimiento las sanciones a las que se hace acreedor por incumplimiento de pago, para su notificación se observaran las formalidades a la que se refiere la política tres.
7. El Concejo Municipal podrá a recomendación de la Unidad de Administración Tributaria Municipal publicar Ordenanzas de exención de multas e intereses moratorios a fin de hacer posible una reducción significativa de la mora tributaria que se encuentre registrada en la municipalidad, también se podrán realizar acuerdos cuando las deudas por tasas e impuestos municipales que se encuentren en procesos judiciales se extiendan por más de tres años y no se tengan resultados satisfactorios a los intereses de la municipalidad.
8. La municipalidad concederá convenios de pago a contribuyentes y usuarios que se encuentren en mora, previa presentación de solicitud que

deberá llenar el interesado/a. Para su debido análisis y cumplimiento con estas políticas.

9. En el convenio se establecerá que en la primera cuota de pago, deberá cancelar el 40% del total de la deuda como mínimo, la que incluirá la totalidad de la multa e intereses correspondientes a la fecha, así como también el monto total a cancelar a la persona designada por el Concejo Municipal para la recuperación de la mora, de conformidad a la Ley General Tributaria Municipal.
10. La Unidad de Administración Tributaria Municipal por si misma o a través del Departamento de Recuperación de Mora, será la responsable de abrir y controlar los expedientes de los contribuyentes morosos desde la etapa administrativa hasta la etapa judicial, y deberá estar atento a las diligencias y plazos convenidos en el trámite legal correspondiente.
11. La Unidad de Administración Tributaria Municipal a través del Departamento de Recuperación de Mora, después de analizar cada uno de los casos con problemas moratorios, y que no han respondido al proceso administrativo, pasara al Concejo Municipal cada uno de los expedientes para su evaluación y determinación de la aplicación del proceso judicial o extra judicial.
12. El Concejo municipal tendrá la potestad de nombrar a un abogado como apoderado legal para que se encargue del trámite judicial o extrajudicial de los contribuyentes y usuarios morosos.
13. Serán del contribuyente los costos procesales que ocasione el trámite de recuperación de la deuda por la vía judicial o extra judicial a través de



apoderado, será responsabilidad y deberán ser cancelados por los contribuyentes y usuarios procesados contra los cuales se ejecute la acción.

14. La Unidad de Administración Tributaria trasladara por lo menos una vez al año al Concejo Municipal los expedientes que considere como cuentas incobrables o los expedientes de contribuyentes que se encuentren gravados en la Municipalidad y no reciban los servicios por los cuales están gravados, para que se apruebe el descargo de los registros contables a través de acuerdo Municipal, tal como lo establece la Ley AFI.

### **5.3 ETAPA III: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS A LA UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL.**

#### **5.3.1 TIPOS DE PROCESOS**

##### **5.3.1.1 Proceso de tributación**

Este proceso permite la captura y procesamiento de información tributaria pertinente de los contribuyentes (procesamiento de declaraciones); el registro de contribuyentes cuya principal tarea está en asignar o dar a cada contribuyente o usuario un número de registro, permitiendo una identificación más precisa y mejor supervisión de sus transacciones; determinar el impuesto o tasa aplicable a cada contribuyente o usuario; mantener una cuenta corriente actualizada que permita brindar un servicio ágil y oportuno para los clientes externos e internos y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la implementación de planes de gestión de omisos; control de mora y procedimiento administrativo de la mora.

##### **5.3.1.1.1 objetivos**

- Determinar y controlar eficientemente las obligaciones tributarias administradas por la municipalidad.

- Mantener una cuenta corriente actualizada, que permita brindar un servicio ágil y oportuno para los clientes externos e internos.
- Promover y verificar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, a través del control oportuno de la omisión en la presentación de sus declaraciones y el control de morosos.
- Controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante la implementación de planes de gestión de omisos.
- Controlar la mora de las obligaciones tributarias y realizar planes de control de mora.

#### **5.3.1.1.2 Relaciones Internas**

Para el logro efectivo de los objetivos que se persiguen, el proceso de tributación mantiene las relaciones siguientes:

- Con el Despacho Municipal que proporcionan las directrices de trabajo; autorizan determinados trámites propios del proceso; reciben informes de las actividades realizadas y evacúan consultas específicas.
- Con Contabilidad y Tesorería en lo referente a las cuentas por cobrar y los ingresos.
- Proceso de Seguimiento y Control, presta el apoyo necesario cuando se solicita la fiscalización de contribuyentes.
- Proceso de Fiscalización generando la información pertinente para determinar los sujetos a fiscalizar, como los documentos conteniendo los datos e informaciones proporcionadas a la Administración Tributaria Municipal.
- Proceso de Tributación, orienta y presta la asistencia y orientación al contribuyente en cuanto a los trámites de inscripción al Registro,
- Presentación de declaraciones, recepción de escritos de contribuyentes en todo lo relacionado con las actividades del subsistema.
- Con las unidades administrativas y de apoyo que proveen la logística para el buen funcionamiento de la Unidad.
- Con la Sindicatura para envío de lista de morosos a ser sujetos de proceso jurídico de cobranza.

- Con todas las demás unidades organizativas dentro de la Alcaldía para el mejor desarrollo de sus funciones; coordinar y aplicar las políticas, estrategias y normas de actuación que cada una de éstas haya recibido del Despacho del Alcalde.

#### **5.3.1.1.3 Relaciones Externas**

- Con los contribuyentes y público en general, que solicitan los servicios que por su naturaleza presta la Unidad, en lo relacionado con el proceso de tributación y para evacuar consultas relativas a las actividades de la misma.
- Con el Centro Nacional de Registro (CNR) para lo relacionado con la Ley General Tributaria Municipal y envío de novedades realizadas por el registro de contribuyentes como alimentación del sistema de catastro al CNR
- Con los notarios públicos para que envíen la información pertinente de las ventas de bienes inmuebles que se realicen en la jurisdicción del municipio para actualizar la información sobre los registros de los contribuyentes y solicitar la solvencia municipal.

#### **5.3.1.1.4 Descripción del Proceso**

Se inicia el proceso con la solicitud de los contribuyentes y usuarios, información de los notarios públicos y la información que por ley está obligada a proveer a los municipios el CNR y el Registro de Comercio.

Posteriormente se realiza el subproceso de Registro y Control Tributario de la solicitud de servicios, declaración de impuestos municipales, la determinación de oficio y todos los documentos de soporte que sean los insumos para la realización de esta actividad; luego se decide si es un servicio administrativo o una declaración de impuestos de contribuyente o solicitud de servicios públicos.

Si es un servicio jurídico o administrativo se procede a realizar lo pertinente según la naturaleza del servicio, se elabora formato único de ingreso y si es licencia de trámite especial se aplica el procedimiento para este efecto; realizado este trámite, el contribuyente paga en caja y termina este subproceso.


En el caso que sea declaración de impuestos o solicitud de servicios, se analiza y decide, si es para cambio de datos o es nuevo contribuyente, lo cual nos genera dos subprocesos así:

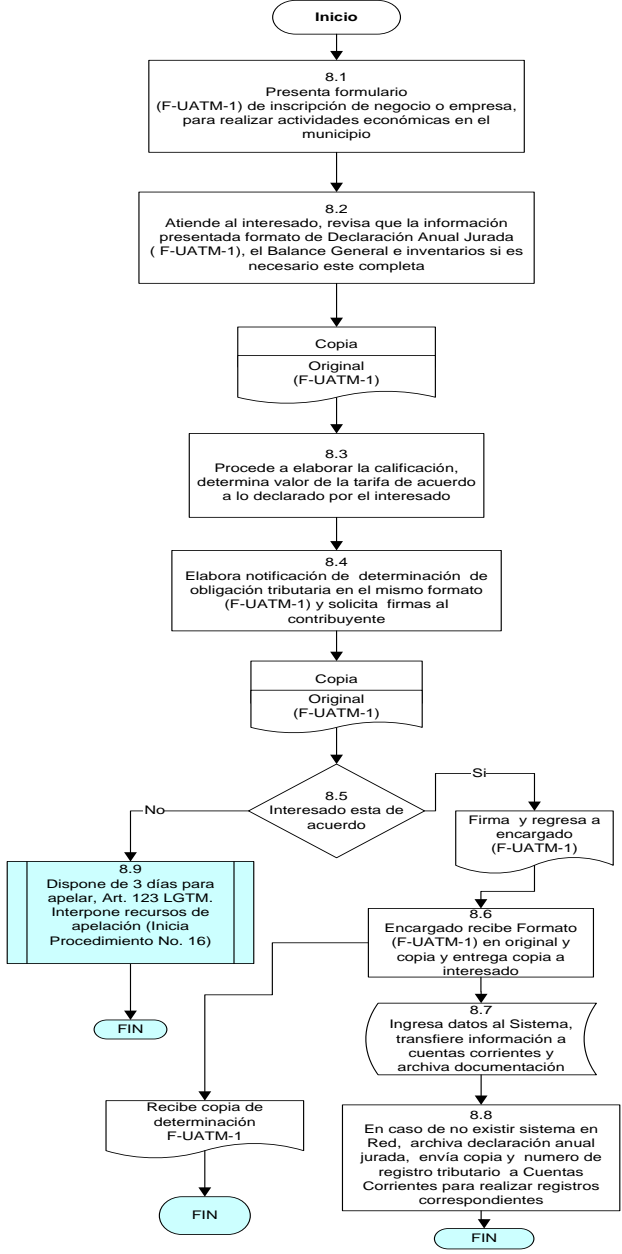
- a) Si es nuevo contribuyente, revisa datos y si están correctos prosigue con el subproceso de Registro y Actualización.
- b) Si es cambio de datos o declaración de impuestos, se continúa con la determinación, clasificación y fijación de tarifas, para luego enviar al subproceso de Registro y Actualización.


El subproceso de Actualización y Registro incorpora los datos al sistema e incluye en la base de datos, la cual genera la información para todos los procesos externos a éste, para lo pertinente a cada proceso con relación al proceso de Tributación, lo mismo que al subproceso de Actualización y Registro, Legalización y Autorización de Servicios y Cobranzas que posteriormente genera los avisos – recibo de cobro mensual.

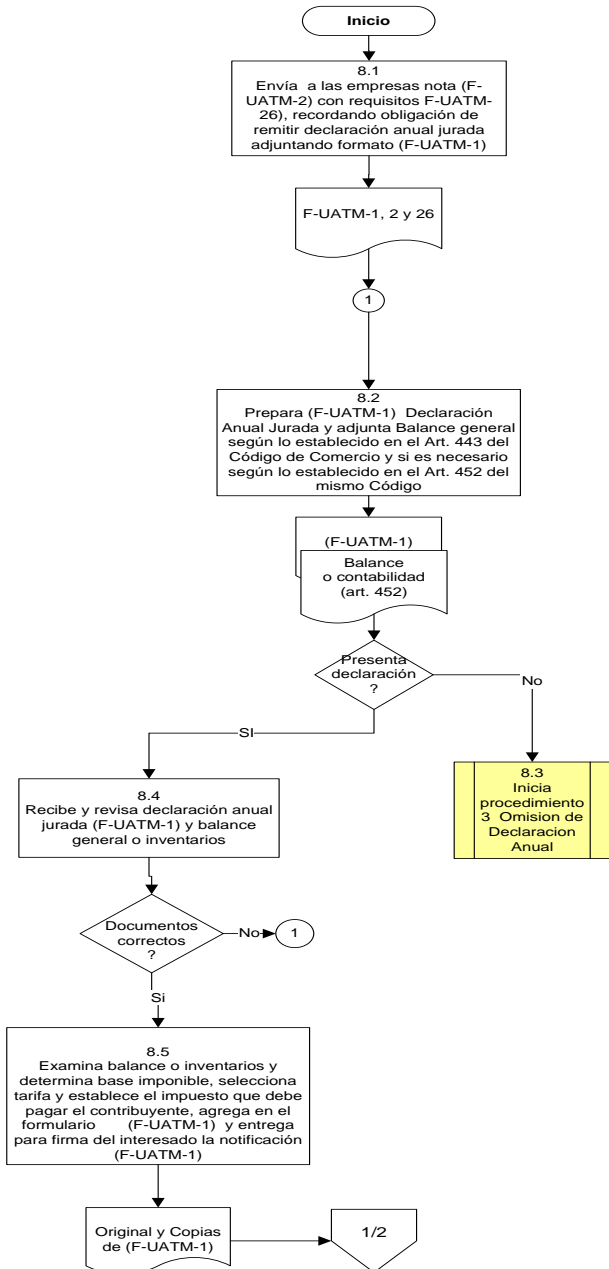
Los recibos que no se pagaron aumentan la lista de los deudores morosos. Dicha lista es la base para proceder a requerir el pago, formalizando Convenios de Pago de la deuda tributaria. A los contribuyentes y usuarios que no se acojan al procedimiento de Convenio de Pago, se les aplica el procedimiento de gestión de cobro administrativo de la deuda, y, si no surte efecto este cobro, se envía al Síndico la información sobre la situación de mora de cada uno de estos deudores, a fin de requerir el pago por el procedimiento de cobro judicial determinado por la Ley General Tributaria Municipal.


### 5.3.1.1.5 Procedimientos

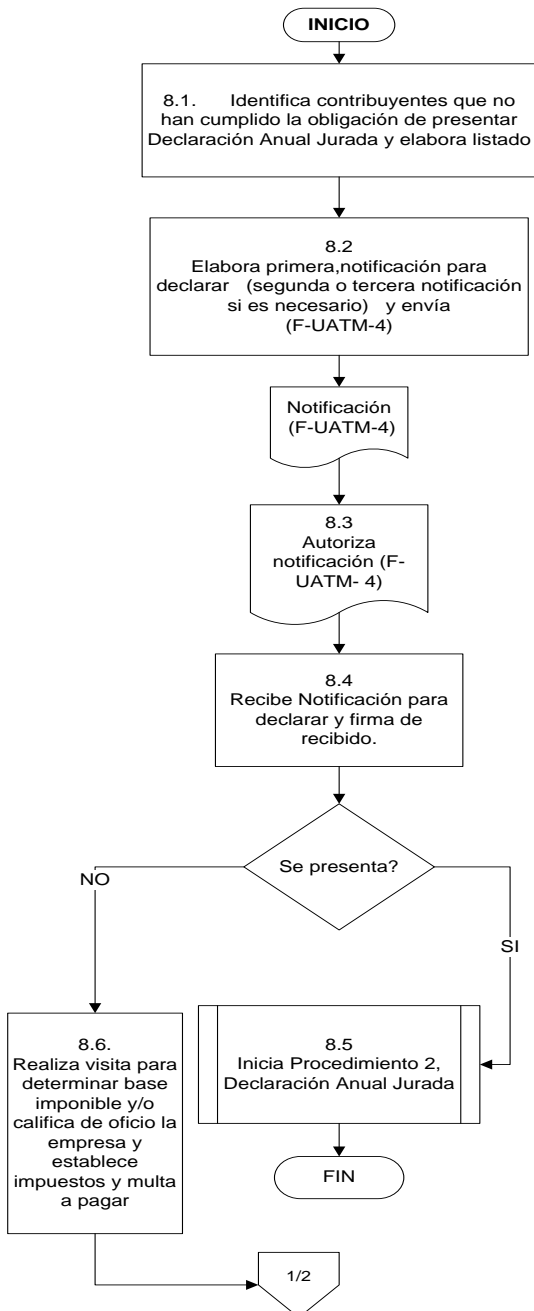
	<b>PROCESO:</b> TRIBUTACIÓN
<b>SUBPROCESO:</b> REGISTRO Y CONTROL TRIBUTARIO	<b>PROCEDIMIENTO:</b> INSCRIPCIÓN Y CALIFICACION DE EMPRESAS O NEGOCIOS

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p><b>8.1.</b> Responsable presenta formulario (F-UATM-1) de inscripción de negocio o empresa para el ejercicio de actividades comerciales, industriales, financieras o de servicio en el Municipio.</p> <p><b>8.2.</b> Responsable, atiende al interesado, revisa que la información presentada formato de Declaración Anual Jurada (F-UATM-1), el Balance General e inventarios si es necesario este completa.</p> <p><b>8.3.</b> Responsable realiza inspección de la empresa o negocio y procede a realizar la calificación de acuerdo a lo que establecido en la Ley de Impuestos Municipales, determina el impuesto que le corresponde según la actividad económica, giro de negocio y monto de activo imponible, según lo declarado por el interesado en el formulario (F-UATM-1).</p> <p><b>8.4.</b> Responsable, llena los datos de notificación de determinación de la obligación tributaria, utiliza el mismo formulario (F-UATM-1), en el que se determina el impuesto a pagar mensualmente, la fecha de inicio de pago y solicita le firme de notificado al contribuyente.</p> <p><b>8.5.</b> Responsable recibe notificación de determinación para revisión, Si esta de acuerdo, firma y devuelve el original y la copia del (F-UATM-1) al Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización.</p> <p><b>8.6.</b> El Responsable, recibe notificación, firma y entrega copia a Propietario o Representante Legal.</p> <p><b>8.7.</b> Responsable, incorpora a la base de datos computarizado los datos de la empresa o negocio, genera el número de registro, realiza apertura de expediente de empresa y archiva. Transfiere información a Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria para actualizarla.</p> <p><b>8.8.</b> En caso de no existir sistema computarizado en red, Responsable, archiva declaración jurada, envía copia y número de registro tributario a Encargado (a) de Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de mora y Asistencia Tributaria.</p> <p><b>8.9.</b> Si el Responsable no está de acuerdo con la calificación, queda en la libertad de interponer en un plazo de tres días recurso de apelación (inicia procedimiento 16).</p>	<p>Propietario o representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o representante Legal</p>

	<b>PROCESO: TRIBUTACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO: REGISTRO Y CONTROL TRIBUTARIO</b>	<b>PROCEDIMIENTO: DECLARACIÓN ANUAL JURADA PARA EMPRESAS O NEGOCIOS</b>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Envía a las empresas nota (F-UATM-2) con requisitos F-UATM-26, recordando obligación de remitir declaración anual jurada adjuntando formato (F-UATM-1)]     8.1 --&gt; F1[F-UATM-1, 2 y 26]     F1 --&gt; 1((1))     1 --&gt; 8.2[8.2 Prepara (F-UATM-1) Declaración Anual Jurada y adjunta Balance general según lo establecido en el Art. 443 del Código de Comercio y si es necesario según lo establecido en el Art. 452 del mismo Código]     8.2 --&gt; F2["(F-UATM-1) Balance o contabilidad (art. 452)"]     F2 --&gt; D1{Presenta declaración?}     D1 -- No --&gt; 8.3[8.3 Inicia procedimiento 3 Omisión de Declaración Anual]     D1 -- Si --&gt; 8.4[8.4 Recibe y revisa declaración anual jurada (F-UATM-1) y balance general o inventarios]     8.4 --&gt; D2{Documentos correctos?}     D2 -- No --&gt; 1     D2 -- Si --&gt; 8.5[8.5 Examina balance o inventarios y determina base imponible, selecciona tarifa y establece el impuesto que debe pagar el contribuyente, agrega en el formulario (F-UATM-1) y entrega para firma del interesado la notificación (F-UATM-1)]     8.5 --&gt; F3[Original y Copias de (F-UATM-1)]     F3 --&gt; 1_2[/1/2/] </pre>	<p><b>8.1.</b> Durante el mes de enero, el Responsable envía a las empresas o negocios nota (F-UATM-2) con requisitos (F-UATM-26), recordándoles obligación de remitir declaración anual jurada y adjunta formato (F-UATM-1).</p> <p><b>8.2.</b> Dentro de los primeros dos meses del año, El Responsable, prepara Declaración Anual Jurada (F-UATM-1) adjuntando el Balance General de la empresa o negocio, según lo establecido por el Código de Comercio; las empresas o negocios que según el Código de Comercio no requieren de contabilidad formal presentarán para su determinación lo estipulado en el Artículo 452 del Código de Comercio.</p> <p><b>8.3.</b> El Responsable <b>No</b> presenta declaración, da inicio el procedimiento 3 "Omisión de Declaración Anual Jurada"</p> <p><b>8.4.</b> <b>Si</b> el Propietario o Representante Legal presenta declaración, el Responsable, recibe Declaración Anual Jurada (F-UATM-1) y Balance General o Inventarios en los casos que se solicite, los revisa y si <b>No</b> está correcto, lo devuelve al contribuyente o representante legal para corrección.</p> <p><b>8.5.</b> <b>Si</b> la documentación y la información es correcta, el Responsable, examina el balance general o inventarios, determina base imponible, selecciona y aplica tarifa y establece el impuesto que debe pagar el contribuyente, incluye en el formulario (F-UATM-1) y la notificación (F-UATM-1), entrega para firma del contribuyente para su notificación.</p>	<p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p>


	<b>PROCESO: TRIBUTACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO:</b> REGISTRO Y CONTROL TRIBUTARIO	<b>PROCEDIMIENTO: OMISION DE DECLARACION ANUAL JURADA</b>

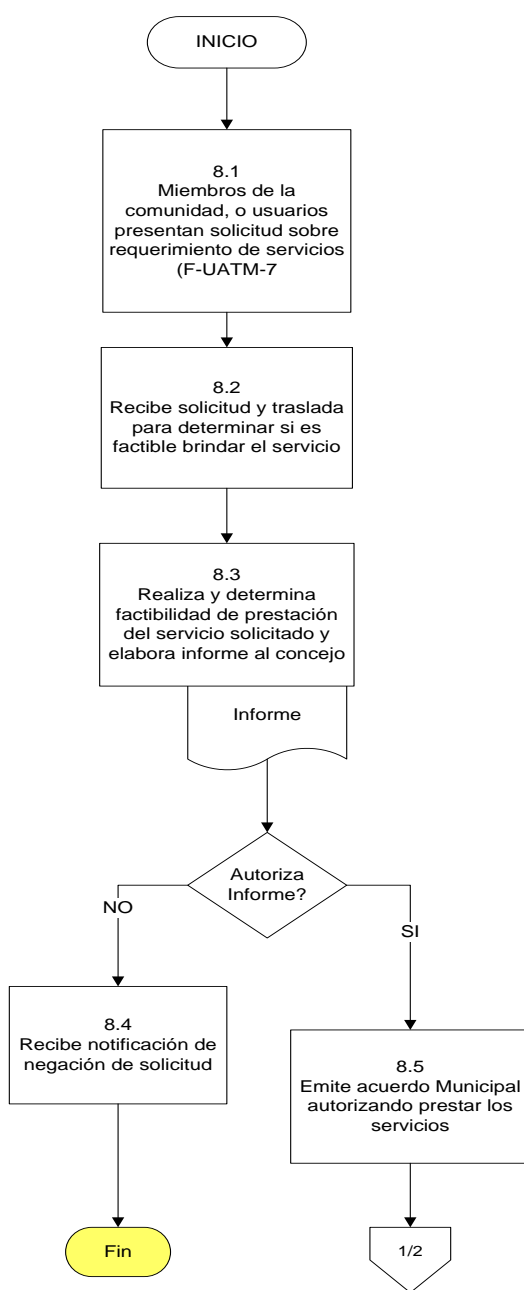
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESP.
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 8.1[8.1. Identifica contribuyentes que no han cumplido la obligación de presentar Declaración Anual Jurada y elabora listado]     8.1 --&gt; 8.2[8.2. Elabora primera,notificación para declarar (segunda o tercera notificación si es necesario) y envía (F-UATM-4)]     8.2 --&gt; Notif[Notificación (F-UATM-4)]     Notif --&gt; 8.3[8.3. Autoriza notificación (F-UATM-4)]     8.3 --&gt; 8.4[8.4. Recibe Notificación para declarar y firma de recibido.]     8.4 --&gt; SePresenta{Se presenta?}     SePresenta -- SI --&gt; 8.5[8.5. Inicia Procedimiento 2, Declaración Anual Jurada]     SePresenta -- NO --&gt; 8.6[8.6. Realiza visita para determinar base imponible y/o califica de oficio la empresa y establece impuestos y multa a pagar]     8.5 --&gt; FIN([FIN])     8.6 --&gt; 12[1/2] </pre>	<p>8.1. Finalizado el período de presentación de declaración anual jurada, Responsable identifica los contribuyentes que no han cumplido con dicha obligación, emitiéndose el correspondiente listado de omisos de declaración.</p> <p>8.2. Responsable Llama por teléfono o elabora y envía en tiempos distintos, primera, segunda y tercera notificación (F-UATM-4) para presentación de declaraciones por omisos, de acuerdo al Art. 82, de la Ley General Tributaria Municipal.</p> <p>8.3. Responsable, autoriza notificación de omiso (F-UATM-4)</p> <p>8.4. Responsable recibe en tiempos diferentes primera, segunda y tercera notificación de omisos de información.</p> <p>8.5. Si el Propietario o Representante Legal, presenta Declaración Anual Jurada, Responsable inicia el procedimiento N° 2 de Declaración Anual Jurada, incluyendo la aplicación de sanción por declaración extemporánea, según Art. 64, ordinal 3°.</p> <p>8.6. Si el Propietario o Representante Legal No acude a tercera notificación (aviso), el Responsable realiza visita para calificar la empresa o negocio, determina base imponible, establece impuestos y multa a pagar. (Art. 104 de LGTM).</p>	<p>Encargado de Catastro , Registro Tributario y Ffiscalización</p> <p>Encargado de Catastro , Registro Tributario y Ffiscalización</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización.</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización.</p>
		125

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESP.
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; B87[8.7. Elabora determinación de oficio en formulario correspondiente, incorpora impuesto y multa a pagar, solicita firma al Jefe de la UATM y envía.]     B87 --&gt; C1[Determinación de oficio y Notificación F-UATM-3]     C1 --&gt; B88[8.8. Resolución y notificación de oficio (F-UATM-3)]     B88 --&gt; C2[8.9. Recibe copia de formulario correspondientes (Tiene un plazo de 15 días para presentar fundamentos de su inconformidad)]     C2 --&gt; D1{Acepta Notificación?}     D1 -- SI --&gt; B810[8.10. Elabora Resolución notificación de determinación de oficio, (F-UATM-3), (Art. 106, inciso 7º LGTM)]     D1 -- NO --&gt; D2{Ofrece presentar Pruebas de descargo?}     D2 -- SI --&gt; B811[8.11. Se abre a prueba por termino de 15 días y elabora Auto de apertura a prueba, F-UATM-20A. (Art. 106 LGTM)]     D2 -- NO --&gt; Note1[NO, (Pierde el derecho de presentarlas posteriormente)]     B810 --&gt; End([2/3])     B811 --&gt; End   </pre>	<p>8.7. Responsable establece impuestos y multa a pagar, con base en el Art. 106 de LGTM, y complementa notificación de determinación de oficio en formulario (F-UATM-3), solicita firma al jefe de la UATM y envía a la empresa o negocio.</p> <p>8.8. Responsable, autoriza determinación de oficio (F-UATM-3).</p> <p>8.9. Responsable recibe formularios de determinación de oficio (F-UATM-3) de impuesto a pagar.</p> <p>8.10. Responsable elabora Resolución de determinación de oficio (F-UATM-3) de impuesto a pagar.</p> <p>8.11. Si el propietario No <b>acepta</b> resultados, tiene 15 días para presentarse a la UATM y ofrecer presentar pruebas de descargo y el Responsable, con base a la solicitud presentada abre a prueba y elabora y notifica Auto de apertura a prueba por un plazo de 15 días (F-UATM-3)</p>	<p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Ffiscalización</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Propietario o representante Legal</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Jefe de la UATM</p>




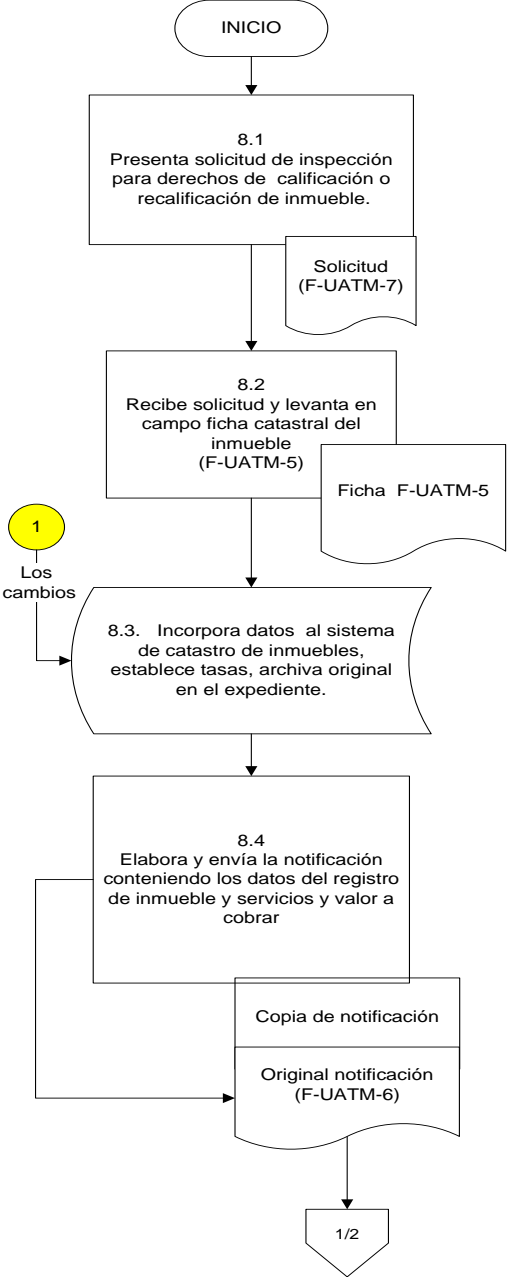
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESP.
<pre> graph TD     Start([3/3]) --&gt; A812[8.12 . Con base a pruebas presentadas resuelve en plazo de 15 días y solicita se elabore resolución]     A812 --&gt; Doc1[Elabora Resolución de determinación de oficio, F-UATM- 3, (Art. 106, inciso 7º LGTM)]     Doc1 --&gt; A813[8.13 Autoriza Resolución Notificación y determinación de oficio (F-UATM- 3)]     A813 --&gt; D1{Acepta resolución?}     D1 -- SI --&gt; A814[8.14 Devuelve original firmada y procede al pago]     D1 -- NO --&gt; A815[8.15 Presenta recurso de apelación (procedimiento 16)]     A814 --&gt; A816[8.16 Modifica declaración anual jurada e ingresa datos al sistema, archiva documento en el expediente y en caso de no existir sistemas, envía copia de declaración, resolución y número de registro tributario a Cuentas Corrientes]     A815 --&gt; A816     A816 --&gt; FIN((FIN)) </pre>	<p>8.12. El Responsable, con base a pruebas de descargo presentadas resuelve en plazo de 15 días y solicita se elabore resolución. Si el contribuyente no presenta pruebas en el plazo establecido, pierde su derecho a presentarlas posteriormente.</p> <p>8.13. El Responsable, firma de autorizado la resolución y notificación de determinación de oficio (F-UATM- 3)</p> <p>8.14. Si el Responsable está de acuerdo con la resolución y notificación de determinación de oficio (F-UATM- 3), firma y devuelve el original y procede al pago de los valores determinados junto con las multas y otros valores complementarios que se establezcan legalmente.</p> <p>8.15. Si el Responsable <b>No</b> está de acuerdo y no firma de recibida la resolución, se levanta un acta y el contribuyente queda en la opción de presentaren el plazo de tres días recurso de apelación (Inicia el procedimiento 16).</p> <p>8.16 Responsable, ingresa datos al sistema, archiva documento en el expediente y en caso de no existir sistema en red, envía copia de declaración, resolución y notificación de determinación de oficio (F-UATM- 3) y número de registro tributario a Cuentas Corrientes, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria .</p>	<p>Jefe de la UATM</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Propietario o representante Legal</p> <p>Propietario o representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Ffiscalización</p>

	<b>PROCESO: TRIBUTACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO:</b> REGISTRO Y CONTROL TRIBUTARIO	<b>PROCEDIMIENTO: AUTORIZACION DE SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS MUNICIPALES</b>


FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 8.1[8.1 Miembros de la comunidad, o usuarios presentan solicitud sobre requerimiento de servicios (F-UATM-7)]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Recibe solicitud y traslada para determinar si es factible brindar el servicio]     8.2 --&gt; 8.3[8.3 Realiza y determina factibilidad de prestación del servicio solicitado y elabora informe al concejo]     8.3 -- Informe --&gt; 8.4{Autoriza Informe?}     8.4 -- NO --&gt; 8.4[8.4 Recibe notificación de negación de solicitud]     8.4 -- SI --&gt; 8.5[8.5 Emite acuerdo Municipal autorizando prestar los servicios]     8.4 --&gt; Fin([Fin])     8.5 --&gt; 1_2[/1/2/] </pre>	<p>8.1 Responsable, presenta nota de solicitud (F-UATM-7) al Concejo Municipal sobre requerimiento de servicios (Recolección de basura, alumbrado público, barrido de calles, pavimentación)</p> <p>8.2. Responsable traslada solicitud al Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización para que programe la inspección, a fin de determinar la factibilidad de prestar el servicio.</p> <p>8.3.Responsable, realiza y determina factibilidad de prestación del servicio solicitado, elabora informe y lo entrega al Concejo Municipal.</p> <p>8.4. Responsable <b>No</b> aprueba solicitud de nuevos servicios, se le notifica al solicitante que ha sido denegada. Si el solicitante no está de acuerdo con la denegatoria, puede interponer un recurso de revisión ante el mismo Concejo Municipal dentro de los tres días siguientes a la respectiva notificación, quien resolverá a más tardar en la siguiente sesión, sin más trámite ni diligencia (Art. 135 Código Municipal).</p> <p>8.5. <b>Si</b> el Responsable aprueba solicitud de nuevos servicios, emite Acuerdo Municipal (F-UATM-5A) autorizando nuevos servicios y traslada documentación al Responsable de Catastro y Registro Tributario</p>	<p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Concejo Municipal</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Concejo Municipal</p> <p>Concejo Municipal</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start{{2/2}} --&gt; 8.6[8.6 Recibe acuerdo y programa inspección para realizar el levantamiento de datos y calificación de usuarios.]     8.6 --&gt; 8.7[8.7 Inicia procedimiento 5]     8.7 --&gt; 8.8[8.8 Firma y recibe copia de acuerdo municipal]     8.8 --&gt; Fin((Fin))     8.8 --&gt; 8.6   </pre>	<p>8.6. Responsable, programa inspección para que se realice la calificación de los nuevos usuarios.</p> <p>8.7. Responsable, inicia el procedimiento de calificación y recalificación de inmuebles (Procedimiento 5).</p> <p>8.8. Propietario o Representante Legal recibe certificación (copia) de acuerdo y notificación (F-UATM-5A) firma de recibido y devuelve original a Responsable.</p>	<p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p>

	<b>PROCESO: TRIBUTACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO:</b> REGISTRO Y CONTROL TRIBUTARIO	<b>PROCEDIMIENTO: CALIFICACION Y RECALIFICACION DE INMUEBLES</b>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>8.1. Responsable presenta solicitud de inspección (F-UATM-7) para la calificación o recalificación de inmuebles.</p> <p>8.2 Responsable, recibe solicitud y levanta en campo la ficha catastral del Inmueble (F-UATM-5)</p> <p>8.3 Responsable, incorpora datos al sistema de catastro de inmuebles, establece bases imponibles y valor de tasas, archiva original en el expediente.</p> <p>8.4. Responsable, elabora notificación de tasas por servicios (F- UATM-6) y la envía al Propietario o Representante Legal.</p>	<p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; 8.5[8.5 Recibe notificación, revisa y firma de recibido]     8.5 --&gt; Dec{¿Está de acuerdo?}     Dec -- SI --&gt; 8.6[8.6 La calificación o recalificación se declara en firme]     Dec -- NO --&gt; 8.7[8.7 Dispone de 3 días para apelar, Art. 123 LGTM. Para interponer recurso de apelación (Inicia Procedimiento No. 16)]     8.6 --&gt; 8.8[/8.8 Transfiere datos a cuentas corrientes, en caso de no existir sistema en red, deja registro de datos en ficha catastral y envía copia y número de registro tributario a cuentas corrientes/]     8.7 --&gt; 8.8     8.8 --&gt; End([FIN])     8.7 --&gt; Next([1]) </pre>	<p>8.5. Responsable del inmueble recibe, revisa y firma copia de la notificación.</p> <p>8.6. <b>Si</b> el Responsable está de acuerdo con la calificación o recalificación, esta se declara en firme.</p> <p>8.7 Si el Responsable <b>No</b> está de acuerdo, queda en la libertad de interponer en el plazo de tres días recurso de apelación (Procedimiento No. 16) (y si existen cambios pasa al paso 3 de este procedimiento.)</p> <p>8.8. Responsable, Transfiere datos a Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria, en caso de no existir sistema en red deja registro de datos en ficha catastral y envía copia y número de registro tributario a cuentas corrientes</p>	<p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro y Tributario Fiscalización</p>

	<b>PROCESO: TRIBUTACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO:</b> ACTUALIZACION Y REGISTRO	<b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PROPIETARIO Y DESMEMBRACIONES</b>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 8.1[8.1 Información presentada por C.N.R., notarios y solicitud de propietarios para cambio de dueño o desmembración de inmueble]     8.1 --&gt; Solicitud[Solicitud de inspección (F-UATM-7)]     Solicitud --&gt; 8.2[8.2 Verifica documentación adjunta, solicita derechos de desmembración y solvencia municipal]     8.2 --&gt; Solvente{Está Solvente?}     Solvente -- NO --&gt; 8.3[8.3 Tramita Solvencia Municipal de propietario anterior (Procedimiento. 11)]     Solvente -- SI --&gt; Desmembracion{Es desmembración?}     Desmembracion -- NO --&gt; 8.4[8.4 Revisa documentación legal de cambio de propietario]     Desmembracion -- SI --&gt; 1((1))     1 --&gt; 1_2{1/2}     8.3 --&gt; 8.1     8.4 --&gt; 1_2 </pre>	<p>8.1. Se inicia con la información presentada por CNR, Notarios o Solicitud (F-UATM-7) presentada por el propietario para comunicar cambio de propietario o desmembración de inmueble.</p> <p>8.2. Responsable, recibe y verifica documentación, solicita y adjunta solvencia municipal.</p> <p>8.3. Si el Responsable no presenta solvencia, lo envía a tramitar solvencia de propietario anterior (Procedimiento. 11)</p> <p>8.4. Si el propietario o representante legal presenta solvencia y recibo de pago de derechos de cambio de propietario o desmembración, el Responsable, los adjunta a la documentación, verifica si el trámite es para cambio de propietario o desmembración. Si es cambio de propietario, el (la) encargado(a) de inmuebles revisa que la documentación legal se encuentre completa.</p>	<p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start{{2/3}} --&gt; A[8.5. Elabora ficha catastral (F-UATM-5), notificación y acta de inspección]     A --&gt; B[/Notificación (F-UATM-6) y acta (F-UATM-8)/]     B --&gt; C[8.6. Programa inspección para verificar información física y legal del inmueble]     C --&gt; D[8.7. Realiza inspección para verificar medidas y características de inmueble y llena ficha catastral]     D --&gt; E[/Ficha catastral (F-UATM-5)/]     E --&gt; End{{2/3}}     </pre>	<p>8.5. Responsable, elabora ficha catastral (F-UATM-5), notificación y acta de inspección, envía copia a Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria y notifica al nuevo propietario</p> <p>8.6. Si es desmembración, Responsable, programa inspección de campo para verificar información legal del inmueble.</p> <p>8.7. Responsable, realiza inspección para verificar las medidas y características de los inmuebles y llena nuevas fichas de registro y calificación (ficha catastral F- UATM-5)</p>	<p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([3/3]) --&gt; A88[8.8 Crea nueva ficha catastral, incorpora datos al sistema si existe, de no existir sistema en red, archiva documentación, envía copia a Cuentas Corrientes y elabora notificación de tasas por servicios]     A88 --&gt; A89[8.9 Revisa notificación, firma de recibido y devuelve copias]     A89 --&gt; D1{Esta de Acuerdo?}     D1 -- Si --&gt; A89     D1 -- No --&gt; A810[8.10. Dispone de 3 días para apelar, Art. 123 LGTM. Interpone recursos de apelación (Inicia Procedimiento No. 16)]     A810 --&gt; End([Fin])   </pre>	<p>8.8. Responsable, crea nueva ficha catastral, incorpora datos al sistema, archiva documentación, si no existe sistema en red; envía copia a Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria y elabora notificación de tasas por servicios y acta de inspección (F-UATM-6 y F-UATM-8)</p> <p>8.9. El Responsable recibe notificación y firman de recibida la notificación (F-UATM-6 y acta de inspección F-UATM-8) y devuelven copias</p> <p>8.10. Si el o los Responsables no está de acuerdo, quedan en la libertad de interponer en el plazo de tres días recurso de apelación (Procedimiento. 16).</p>	<p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Propietario o Representante Legal</p>





**PROCESO: TRIBUTACIÓN**

**SUBPROCESO:**  
REGISTRO Y CONTROL  
TRIBUTARIO

**PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DE REGISTRO POR CIERRE DE  
EMPRESA O NEGOCIO**

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 8.1[8.1 Propietario o Representante Legal presenta solicitud de cierre de empresa (F-UATM-7)]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Firma de recibido la solicitud y programa visita de inspección al local del negocio o empresa]     8.2 --&gt; 8.3[8.3 Realiza inspección de campo para verificar cierre de la empresa, llena hoja de inspección y elaborando acta respectiva]     8.3 --&gt; 8.4[8.4 Revisa acta de inspección y conjuntamente con el Jefe de la UATM resuelve cierre de la empresa]     8.4 --&gt; 8.5[8.5 Elabora notificación de cierre, solicita firmas a Jefaturas de la UATM y de Cuentas Corrientes. Luego envía copias al propietario, cuentas corrientes y el original para archivo]     8.5 --&gt; 8.6[8.6 Recibe original y firma de recibido la copia de la notificación de empresa (F-UATM-10)]     8.6 --&gt; FIN([FIN])     </pre>	<p>8.1. El Responsable presenta solicitud de inspección por cierre de empresa o negocio en formulario establecido (F-UATM-7).</p> <p>8.2. Responsable, firma de recibido la solicitud, establece fecha y programa cuando realizará la inspección (de campo) al local de la empresa o negocio.</p> <p>8.3. Responsable, realiza inspección de campo visita a empresa o negocio para verificar el cierre de empresa o negocio y elabora informe y acta de inspección en el (F-UATM-8 y F-UATM-8 A)</p> <p>8.4. Responsable, revisa acta y conjuntamente con la jefatura de la UATM resuelve cierre de empresa.</p> <p>8.5. Responsable, elabora resolución y notificación de cierre (F-UATM-10), solicita al Jefe de la UATM y al encargado de Cuentas Corrientes le firman la notificación, envía copia al propietario o representante legal, a cuentas corrientes y archiva copia en el expediente.</p> <p>8.6. El Responsable recibe original de la notificación (F-UATM-10), firma de recibido la copia y devuelve al Responsable de Catastro y Registro Tributario</p>	<p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p>




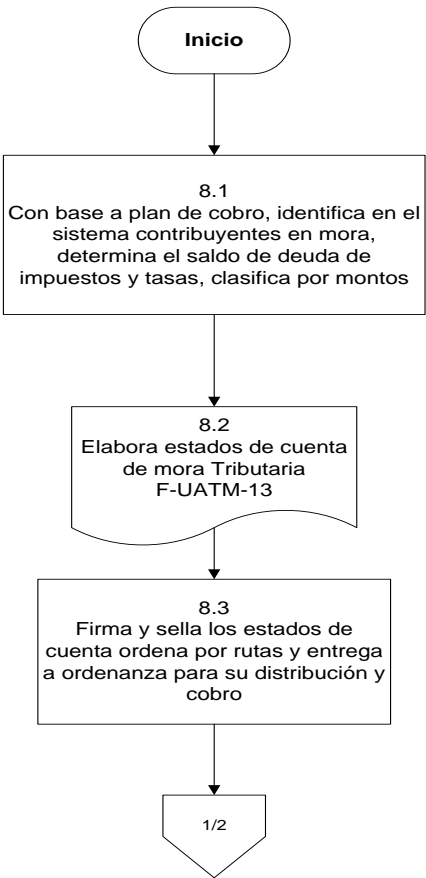
**PROCESO: TRIBUTACIÓN**

**SUBPROCESO: COBRANZA**


**PROCEDIMIENTO: EMISION DE AVISOS-RECIBO DE COBRO**

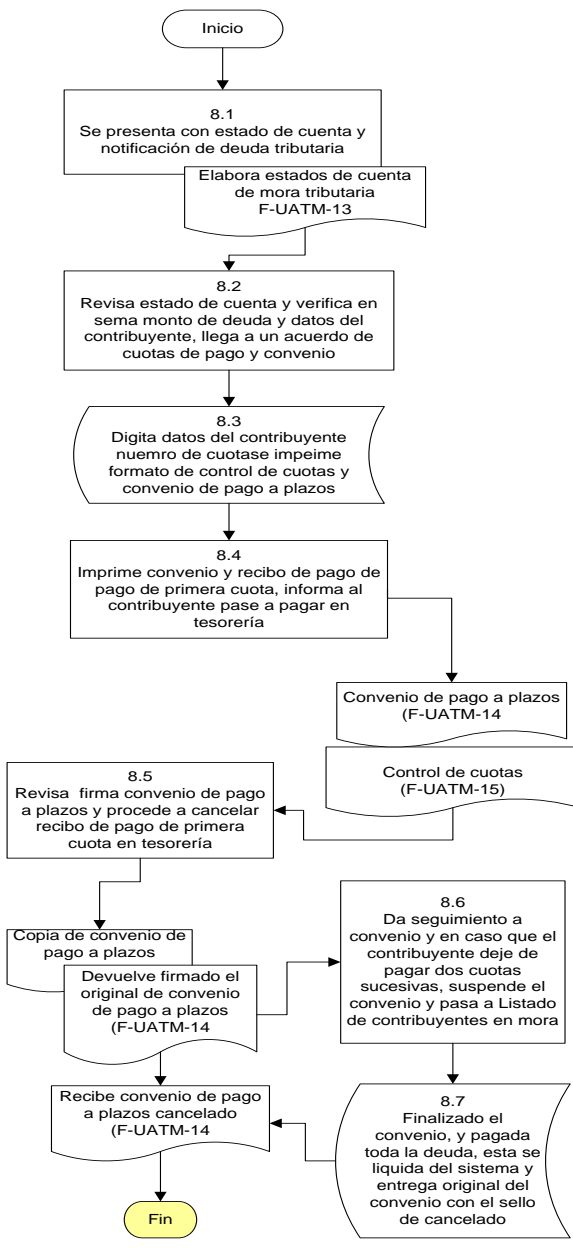
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>8.1. Responsable, genera las cuentas activas en el sistema en la última semana de cada mes, de acuerdo a los sectores o zonas del municipio.</p> <p>8.2. Responsable, identifica en el sistema e imprime avisos de cobro de impuestos y tasas municipales (F-UATM-12) y los envía por medio del notificador a los contribuyentes, para que realicen su pago.</p> <p>8.3. Responsable recibe paquete de avisos de cobro, los ordena por dirección y establece ruta de entrega</p> <p>8.4. Responsable, se presenta a la tesorería municipal a efectuar el pago del impuesto o tasa correspondiente y presenta en Cuentas Corrientes Aviso-Recibo de Cobro.</p> <p>8.5. <b>Si</b> el Aviso-Recibo de Cobro se encuentra vigente, se presenta en tesorería y realiza el pago correspondiente.</p> <p>8.6. El Aviso-Recibo de Cobro <b>No</b> se encuentra vigente, el Responsable, actualiza datos en el sistema de facturación.</p> <p>8.7. Responsable, emite nuevo recibo e informa al tesorero y comunica al contribuyente o usuario se presente a pagar en tesorería</p> <p>8.8. Inicia el procedimiento de recaudación en tesorería.</p>	<p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Propietario o representante legal (Contribuyente o usuario)</p> <p>Propietario o representante legal (Contribuyente)</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p>


	<b>PROCESO:</b> TRIBUTACIÓN
<b>SUBPROCESO:</b> COBRANZA	<b>PROCEDIMIENTO:</b> COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA MUNICIPAL

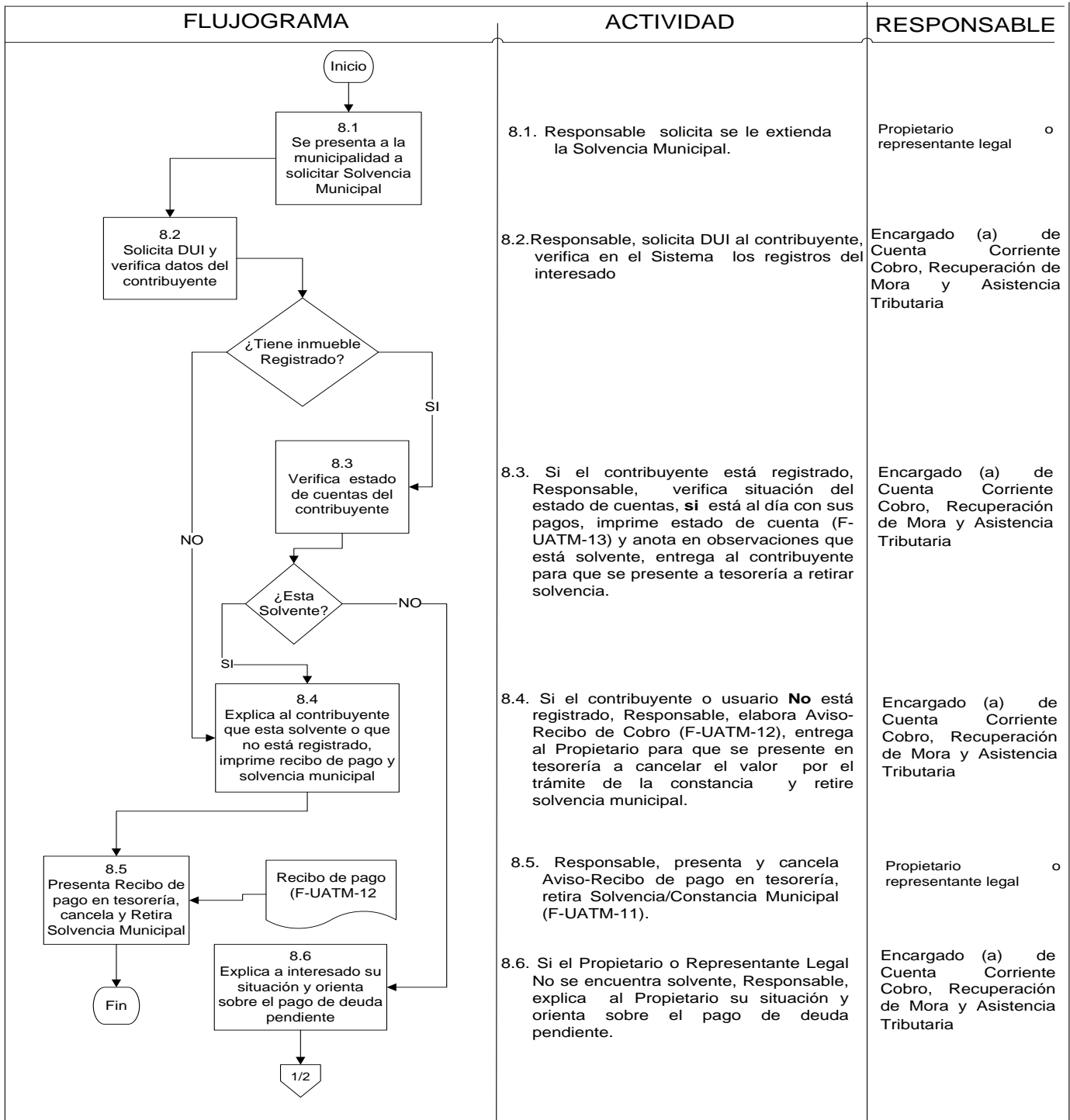
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Con base a plan de cobro, identifica en el sistema contribuyentes en mora, determina el saldo de deuda de impuestos y tasas, clasifica por montos]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Elabora estados de cuenta de mora Tributaria F-UATM-13]     8.2 --&gt; 8.3[8.3 Firma y sella los estados de cuenta ordena por rutas y entrega a ordenanza para su distribución y cobro]     8.3 --&gt; 1_2[/1/2/] </pre>	<p>8.1. Responsable, al finalizar el período y con base a plan de cobros identifica en el sistema los contribuyentes que se encuentran en mora, determina el saldo de deuda de impuestos y tasas y clasifica de forma manual los contribuyentes con base a montos adeudados y los rangos establecidos.</p> <p>8.2. Responsable, elabora o solicita estados de cuenta (F-UATM-13) de contribuyentes, cuyo monto de mora tributaria requiere iniciar el proceso de recuperación.</p> <p>8.3. Responsable, firma y sella los estados de cuenta, ordena por rutas y los entrega al notificador (a) para su distribución y cobro, citando al contribuyente o usuario para que se presente a la municipalidad en un período de 15 días a partir de la fecha de notificación, para llegar a un arreglo con respecto a la deuda pendiente.</p>	<p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; 8.4[8.4 Recibe Estado de cuenta y notificación de deuda tributaria]     8.4 --&gt; 8.5{Atiende Notificación?}     8.5 -- Si --&gt; 8.6[8.6 Encargado informa a contribuyente o usuario de facilidades de pago a plazo]     8.6 -- SI --&gt; 8.8[8.8 Inicia procedimiento de convenio de pago (procedimiento 10)]     8.8 --&gt; 8.5     8.5 --&gt; 8.7[8.7 Se presenta a tesorería y cancela deuda tributaria o presenta recurso de apelación, (procedimiento No. 16)]     8.7 --&gt; 8.9[8.9 Se comunica con contribuyente o envía tercera notificación y si contribuyente no atiende, se agota vía administrativa certifica la deuda y la traslada al Sindico Municipal para que con apoyo Legal se instruya y de inicie el cobro por la vía Judicial]     8.9 --&gt; 8.10[8.10 Agotado el cbro por la vía administrativa, certifica la deuda y la traslada al sindico municipal para que con apoyo legal se instruya y se inicie el cobro por vía judicial]     8.10 --&gt; Fin1((Fin))     8.5 --&gt; Fin2((Fin))     8.7 --&gt; Fin3((Fin))     8.9 --&gt; Fin4((Fin))     8.5 -- No atiende 1ª Notificación --&gt; 8.5     8.5 -- No atiende 2ª Notificación --&gt; 8.9     8.5 -- No atiende 3ª Notificación --&gt; 8.10     8.5 -- Acepta firmar convenio? --&gt; 8.8     8.8 -- Acepta firmar convenio? --&gt; 8.5     </pre>	<p>8.4. Responsable recibe primera notificación de cobro de deuda tributaria (Estado de cuenta F-UATM-13).</p> <p>8.5. Responsable <b>No</b> atiende 1º. Notificación, Responsable, se comunica con el contribuyente y envía segunda notificación.</p> <p>8.6. Si el Propietario o representante legal atiende la 1º. Notificación, 2ª. o 3ª. Responsable, le explica de las facilidades de pago a plazo.</p> <p>8.7. El Propietario o representante legal <b>No</b> acepta firmar convenio de pago, el Responsable, le informa que debe pasar a tesorería a cancelar deuda tributaria total o su deuda seguirá creciendo y las consecuencias legales que el caso tendría a futuro.</p> <p>8.8. Si el Responsable acepta firmar convenio o contrato de pago, se realiza Convenio o contrato (Inicia procedimiento N° 10 de convenios de pago a plazo).</p> <p>8.9. El Propietario o representante legal <b>No</b> atiende 2º. Notificación, Responsable, se comunica con el Propietario o representante legal y envía la tercera notificación</p> <p>8.10. El Propietario o representante legal <b>No</b> atiende 3º. Notificación y agotadas las acciones de cobro vía administrativa, Responsable, certifica la deuda y la traslada al Sindico Municipal para que con apoyo Legal se instruya y de inicie el cobro por la vía Jurídica.</p>	<p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Propietario o representante legal</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p>


	<b>PROCESO: TRIBUTACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO:</b> COBRANZA	<b>PROCEDIMIENTO: CONVENIO DE PAGO A PLAZOS</b>

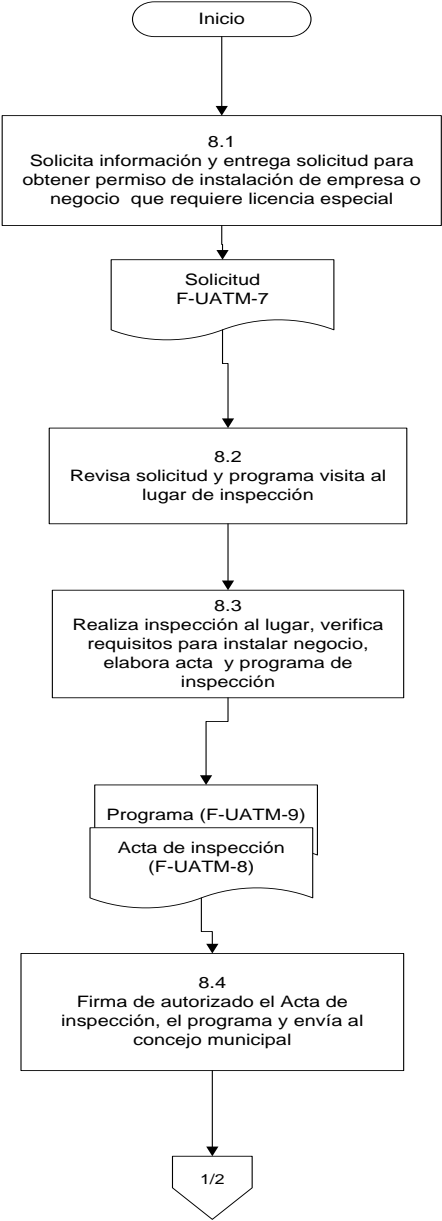
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>8.1. Propietario o representante legal, se presenta con el responsable de recuperación de mora con el respectivo estado de cuenta y notificación (F-UATM-13), donde se refleja la deuda de impuestos y tasas municipales y solicita formulario de convenio de pago a plazos (F-UATM-14)</p> <p>8.2. Responsable, revisa estado de cuenta y notificación, verifica monto de deuda y datos del contribuyente en sistema y llega a acuerdo de cuotas de pago con el contribuyente.</p> <p>8.3. Responsable, elabora solicitud de plan de pago o contrato, digita el número del contribuyente y el número de cuotas acordadas en el sistema o en la base de datos, donde se detalla el número del convenio o contrato, fecha de negociación, cantidad de cuotas, monto de deuda y tabla de pagos</p> <p>8.4. Responsable, imprime el Convenio de pago a plazos (F-UATM-14), el Plan de cuotas de pago (F-UATM-15) y envía al contribuyente a tesorería para que le elaboren el Recibo de Pago de la prima o de la primera cuota, tesorería elabora recibo, efectúa el cobro respectivo y entrega recibo de cancelado al contribuyente.</p> <p>8.5. Responsable, revisa y firma Convenio de Pago a plazos y pasa a cancelar Aviso-Recibo de Pago de primera cuota</p> <p>8.6. Responsable, le da seguimiento a convenio o contrato de pago a plazo y en caso que contribuyente deje de pagar dos cuotas sucesivas, Certifica la deuda y la traslada al Sinco Municipal para que con apoyo legal se instruya y de inicio el cobro por la vía judicial</p> <p>8.7. Responsable, finalizado el pago de las cuotas establecidas, digita el número del contribuyente en el sistema para eliminar la deuda de la Base de Datos, estampa sello de cancelado en el convenio, saca fotocopia y entrega original al contribuyente.</p>	<p>Responsable de Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Responsable de Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Responsable de Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Responsable de Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Propietario o representante legal (Contribuyente)</p> <p>Responsable de Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Responsable de Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p>

	<b>PROCESO:</b> TRIBUTACIÓN
<b>SUBPROCESO:</b> REGISTRO Y CONTROL TRIBUTARIO	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EMISION DE CONSTANCIA DE SOLVENCIA MUNICIPAL




FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; Decision{Acepta pagar?}     Decision -- No --&gt; Fin1([Fin])     Decision -- Si --&gt; Act87[8.7 Genera e imprime estado de cuenta y /o Aviso-Recibode cobro, entrega al contribuyente para que se presente a pagar en tesorería]     Act87 --&gt; Doc1[/Estado de cuenta (F-UATM-13) y/o recibo de cobro (F-UATM-12)/]     Doc1 --&gt; Act88[8.8 Paga en tesorería y retira la solvencia municipal]     Act88 --&gt; Doc2[/Solvencia constancia municipal (F-UATM-11)/]     Doc2 --&gt; Fin2([Fin]) </pre>	<p>8.7. Responsable, consulta al Propietario si pagará la deuda, si <b>No</b> acepta finaliza el procedimiento. <b>Si</b> acepta pagar, Responsable imprime estado de cuentas y entrega al contribuyente para que pase a cancelar su deuda en tesorería.</p> <p>8.8. Responsable paga en tesorería y retira solvencia municipal (F-UATM-11).</p>	<p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Contribuyente o usuario</p>

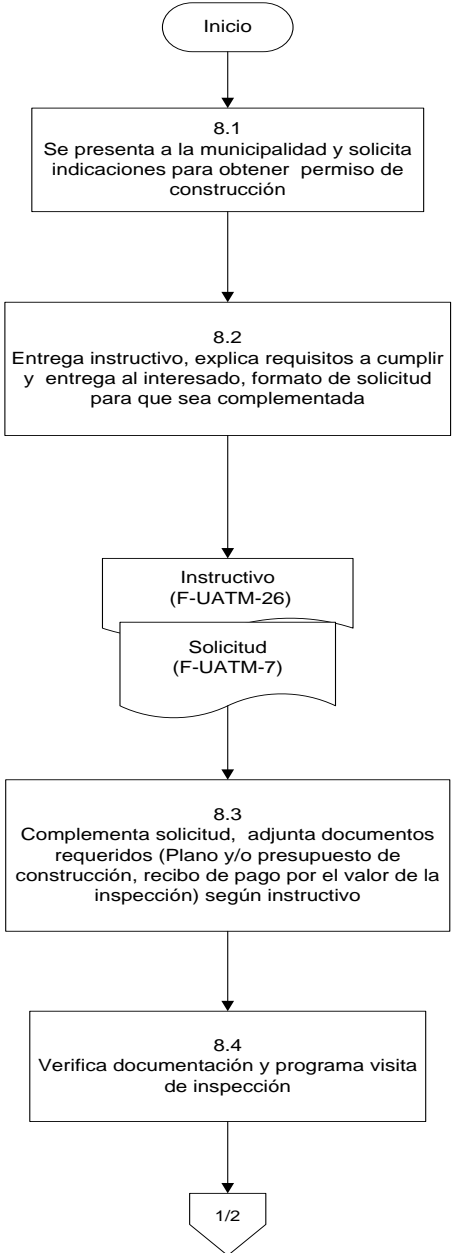
	<b>PROCESO:</b> TRIBUTACIÓN
<b>SUBPROCESO:</b> LEGALIZACION Y AUTORIZACION DE SERVICIOS	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EXPEDICION DE PERMISOS Y LICENCIAS ESPECIALES

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Solicita información y entrega solicitud para obtener permiso de instalación de empresa o negocio que requiere licencia especial]     8.1 --&gt; Solicitud[Solicitud F-UATM-7]     Solicitud --&gt; 8.2[8.2 Revisa solicitud y programa visita al lugar de inspección]     8.2 --&gt; 8.3[8.3 Realiza inspección al lugar, verifica requisitos para instalar negocio, elabora acta y programa de inspección]     8.3 --&gt; Programa[Programa F-UATM-9]     8.3 --&gt; Acta[Acta de inspección F-UATM-8]     Programa --&gt; 8.4[8.4 Firma de autorizado el Acta de inspección, el programa y envía al concejo municipal]     Acta --&gt; 8.4     8.4 --&gt; Fin{1/2} </pre>	<p>8.1 Responsable entrega solicitud (F-UATM-7) para obtener permiso de instalación de empresa o negocio que requiere licencia para la venta de bebidas alcohólicas, lotería de cartón, billar, máquinas de juego, funcionamiento de aparatos reproductores de sonido, uso de aceras y plazas, operaciones de chalet, instalación de vallas publicitarias, cajas o cabinas telefónicas, antenas y torres de telecomunicaciones.</p> <p>8.2. Responsable, revisa solicitud y programa visita al lugar de inspección.</p> <p>8.3.Responsable, realiza inspección e investiga si cumplen con los requisitos para la instalación de negocios o empresas y elabora acta e informe (F-UATM-8),</p> <p>8.4. Responsable, firma de autorizado el Acta de inspección, el programa y envía al Concejo Municipal para conocimiento y aprobación</p>	<p>Persona Natural o Juridica</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; Solicitud[Solicitud, programa y acta de inspección (F-UATM-7 y F-UATM-9)]     Solicitud --&gt; Aprueba{¿Aprueba solicitud?}     Aprueba -- NO --&gt; 85[8.5 Notifica al interesado el acuerdo de la denegación]     Aprueba -- SI --&gt; 87[8.7 En reunión de concejo establece condiciones bajo las cuales deberá instalarse el negocio y emite acuerdo]     85 --&gt; Acuerdo5A[Acuerdo y notificación municipal (F-UATM-5A)]     87 --&gt; Acuerdo5A     Acuerdo5A --&gt; AceptaResolucion{¿Acepta resolución?}     Acuerdo5A --&gt; 88[8.8 Notifica al interesado sobre autorización de solicitud y condiciones de instalación y operación]     AceptaResolucion -- SI --&gt; 86[8.6 Dispone de 3 días hábiles para presentar recurso de revisión Art. 135 del C.M.]     AceptaResolucion -- NO --&gt; 86     86 --&gt; Fin1([Fin])     88 --&gt; AceptaCondiciones{¿Acepta condiciones?}     AceptaCondiciones -- SI --&gt; 89[8.9 Paga licencia tesorería]     AceptaCondiciones -- NO --&gt; 810[8.10 Dispone de 3 días hábiles para presentar recurso de reposición]     89 --&gt; 810     810 --&gt; 811[8.11 Procede a inscribir la empresa (Proc. No 1)]     811 --&gt; Fin2([Fin])   </pre>	<p>8.5. Si la solicitud es denegada por el Concejo, el Responsable notifica (F-UATM-5A) al interesado de no autorizado el permiso o licencia.</p> <p>8.6. Si Responsable NO esta de acuerdo con la resolución del Concejo, presenta recurso de revisión ante el mismo concejo en el plazo de 3 días, quien deberá resolver a mas tardar en la siguiente sesión sin mayor tramite ni diligencia ( Art, 135 C. M.)</p> <p>8.7 Si Responsable aprueba, establece condiciones bajo las cuales deberá instalarse la empresa o negocio y emite Acuerdo Municipal. (F-UATM-5A)</p> <p>8.8 Responsable notifica al interesado sobre autorización de solicitud y condiciones de instalación y operación de la empresa o negocio.</p> <p>8.9. El Responsable recibe Notificación de Acuerdo, las condiciones para instalar la empresa o negocio y luego firma de notificado; si el interesado acepta condiciones se presenta en Tesorería, cancela permiso y retira licencia para establecer negocio</p> <p>8.10 Si el Responsable NO esta de acuerdo con la resolución del Concejo y la notificación municipal (F-UATM-5A) dispone de tres días para proceder a interponer recurso de revisión ante el Concejo</p> <p>8.11. Responsable, informa al Propietario o representante legal, que debe inscribir y calificar la empresa ( Inicia procedimiento 1)</p>	<p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Persona Natural o Jurídica</p> <p>Concejo Municipal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o representante legal</p> <p>Propietario o representante legal</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p>

	PROCESO: TRIBUTACIÓN
SUBPROCESO: LEGALIZACION Y AUTORIZACION DE SERVICIOS	PROCEDIMIENTO : PERMISO PARA CONSTRUCCION

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Se presenta a la municipalidad y solicita indicaciones para obtener permiso de construcción]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Entrega instructivo, explica requisitos a cumplir y entrega al interesado, formato de solicitud para que sea complementada]     8.2 --&gt; Instructivo[Instructivo (F-UATM-26)]     Instructivo --&gt; Solicitud[Solicitud (F-UATM-7)]     Solicitud --&gt; 8.3[8.3 Complementa solicitud, adjunta documentos requeridos (Plano y/o presupuesto de construcción, recibo de pago por el valor de la inspección) según instructivo]     8.3 --&gt; 8.4[8.4 Verifica documentación y programa visita de inspección]     8.4 --&gt; Fin{1/2}           </pre>	<p><b>8.1.</b> El interesado presenta nota de solicitud para Permiso de Construcción</p> <p><b>8.2.</b> Responsable, explica requisitos a cumplir y formato de solicitud a llenar.</p> <p><b>8.3.</b> Interesado complementa la solicitud y adjunta documentos requeridos (planos, presupuesto de construcción) según instructivo F-UATM-26 y Aviso-Recibo de Cobro (F-UATM-12) por el valor de la Inspección.</p> <p><b>8.4.</b> Responsable, recibe y verifica la documentación y programa visita de inspección.</p>	<p style="text-align: center;">Interesado</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p style="text-align: center;">Interesado</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p>


FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; 8.5[8.5 Realiza la inspección de campo, verifica cumplimiento de la Ley de Urbanismo y Construcción y elabora acta de inspección]     8.5 --&gt; Acta[Acta de Inspección (F-UATM-8)]     Acta --&gt; Cumple{Cumple requisitos?}     Cumple -- NO --&gt; 8.6[8.6 Informa a interesado sobre denegación de Permiso]     Cumple -- SI --&gt; 8.8[8.8 Establece valor a pagar con base a ordenanza de tasas e informa al interesado que pase a cancelar el permiso de construcción a Tesorería]     8.6 --&gt; 8.7[8.7 Dispone de 3 días para interponer Recurso de Apelación (Proc. 16)]     8.7 -- SI --&gt; Fin1((Fin))     8.7 -- NO --&gt; Acepta{Acepta Resolución}     Acepta -- SI --&gt; Fin1     Acepta -- NO --&gt; 8.9[8.9 Contribuyente se presenta a tesorería y cancela valor del permiso de construcción]     8.9 --&gt; Recibo[Recibe Aviso-Recibo de Cobro (F-UATM-12)]     Recibo --&gt; Fin2((Fin)) </pre>	<p>8.5. Responsable, realiza inspección de campo, elabora acta de inspección y Resolución de Permiso.</p> <p>8.6. Si no fue Aprobado el Permiso por que no cumple los requisitos, el Responsable notifica a interesado sobre denegación</p> <p>8.7. Interesado recibe notificación de negación de Permiso, Si no Acepta la Resolución Interesado dispone de tres días hábiles, Art. 123 de la Ley General tributaria Municipal para interponer Recurso de Apelación (Inicia Procedimiento 16).</p> <p>8.8. El permiso solicitado Si cumple requisitos, el Responsable, establece el valor a pagar con base a ordenanza de tasas e informa al interesado que pase a cancelar el permiso de construcción a Tesorería.</p> <p>8.9. Interesado recibe los datos del valor a pagar según estipula Ordenanza Municipal de tasas y se presenta a pagar el permiso de construcción en tesorería.</p>	<p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Interesado</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Interesado</p>

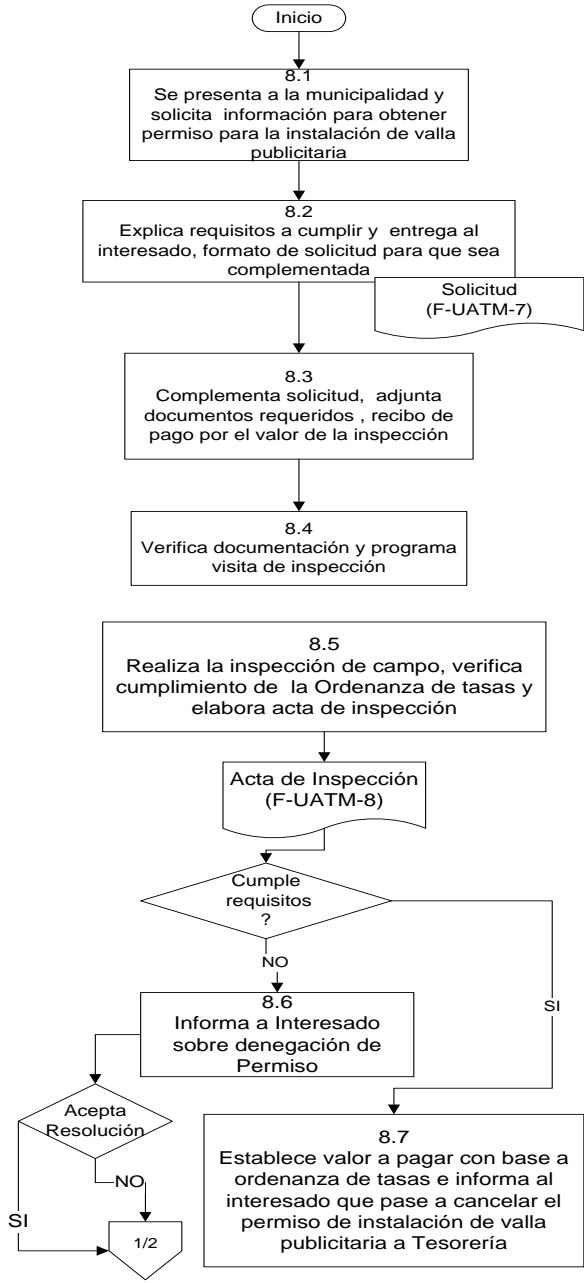


	PROCESO: TRIBUTACIÓN
SUBPROCESO: LEGALIZACION Y AUTORIZACION DE SERVICIOS	PROCEDIMIENTO LEGALIZACION DE LOTIFICACIONES PARCELACIONES Y URBANIZACIONES

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio</p> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">8.1 Solicita permiso para legalizar lotificación, parcelación o urbanización</p> </div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">8.2 Entrega instructivo, explica requisitos a cumplir y le entrega formato de solicitud a llenar.</p> </div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Formato de solicitud (F-UATM-7)</p> </div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">8.3 Completa solicitud, adjunta planos y permisos (planos autorizados por el Viceministerio de Vivienda y de Desarrollo Urbano)</p> </div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">8.4 Recibe y verifica documentación y programa visita de inspección</p> </div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">8.5 Realiza inspección y elabora acta de inspección y Resolución de Permiso*.</p> </div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">1/2</p> </div>	<p>8.1. El interesado presenta nota de solicitud para legalización de lotificación, parcelación o urbanización</p> <p>8.2. Responsable, Entrega Instructivo y explica requisitos a cumplir y formato de solicitud a llenar.</p> <p>8.3. Interesado llena solicitud y adjunta documentos requeridos según instructivo (planos, permisos) y recibo de pago de Inspección.</p> <p>8.4. Responsable, recibe y verifica documentación y programa visita de inspección de campo.</p> <p>8.5. Responsable, realiza inspección y elabora acta de inspección y Resolución de Permiso (esta requerirá firma de Sr. Alcalde cuando se trate de Permiso de Lotificación, Parcelación o Urbanización).</p>	<p style="text-align: center;">Interesado</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p style="text-align: center;">Interesado</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; A[Acta de Inspección (F-UATM-8)]     A --&gt; B{Cumple requisitos?}     B -- NO --&gt; C[8.6 Elabora acuerdo municipal denegando el permiso]     B -- SI --&gt; H[8.8 Elabora acuerdo municipal aprobando el permiso (F-UATM-5A)]     C --&gt; D{Acepta Resolución?}     D -- NO --&gt; E[8.7 Dispone de 3 días plazo para proceder a interponer Recurso de Revisión (Art. 135 del Código Municipal)]     D -- SI --&gt; F((Fin))     E --&gt; G{Acepta Resolución?}     G -- SI --&gt; F     G -- NO --&gt; I[8.9 Recibe acuerdo, establece valor a pagar con base a ordenanza de tasas e informa al interesado que pase a cancelar el permiso a Tesorería]     H --&gt; I     I --&gt; J[8.10 Recibe notificación y se presenta a Tesorería a cancelar el valor del permiso]     J --&gt; K[8.11 Con el comprobante de Aviso-Recibo Cancelado se presenta a catastro y retira copia de acuerdo municipal]     K --&gt; L((Fin))     I --&gt; M[8.12 Contra el recibo de pago entrega copia del acuerdo municipal (F-UATM-12 y F-UATM-5A)]     M --&gt; N[Copia para Archivo]   </pre>	<p>8.6. Si No cumple requisitos, Concejo Municipal emite y elabora acuerdo municipal denegando el permiso e informa al interesado.</p> <p>8.7. Interesado recibe notificación de negación de Permiso. Si no Acepta la Resolución interesado dispone de tres días hábiles para interponer Recurso de Revisión ante el Concejo Municipal (Artículo 135 del Código Municipal)</p> <p>8.8. El permiso solicitado cumple requisitos, el Concejo Municipal emite y elabora acuerdo municipal aprobando el permiso y da instrucciones se notifique al interesado.</p> <p>8.9. Responsable, recibe certificación de acuerdo F-UATM-5A, establece valor a pagar con base a ordenanza de tasas e informa al interesado que pase a cancelar el permiso en Tesorería</p> <p>8.10. Propietario o Interesado recibe los datos a pagar, según estipula Ordenanza Municipal de tasas y se presenta a pagar el valor del permiso en tesorería.</p> <p>8.11. Propietario o interesado, con el comprobante de Aviso-Recibo de Cobro cancelado se presenta a catastro y retira certificación de acuerdo municipal, F-UATM-5A</p> <p>8.12. Responsable, con el recibo de pago entrega original de acuerdo y/o Permiso, la copia del documento, es para registrar en la Base de datos y archiva en el expediente.</p>	<p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario e Interesado</p> <p>Concejo municipal</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario e Interesado</p> <p>Propietario e Interesado</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p>

	PROCESO: TRIBUTACIÓN
SUBPROCESO: LEGALIZACION Y AUTORIZACION DE SERVICIOS	PROCEDIMIENTO : PERMISO PARA LA INSTALACIÓN DE VALLAS PUBLICITARIAS

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Se presenta a la municipalidad y solicita información para obtener permiso para la instalación de valla publicitaria]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Explica requisitos a cumplir y entrega al interesado, formato de solicitud para que sea complementada]     8.2 --&gt; 8.3[8.3 Complementa solicitud, adjunta documentos requeridos, recibo de pago por el valor de la inspección]     8.3 --&gt; 8.4[8.4 Verifica documentación y programa visita de inspección]     8.4 --&gt; 8.5[8.5 Realiza la inspección de campo, verifica cumplimiento de la Ordenanza de tasas y elabora acta de inspección]     8.5 --&gt; Acta[Acta de Inspección (F-UATM-8)]     Acta --&gt; Cumple{Cumple requisitos?}     Cumple -- NO --&gt; 8.6[8.6 Informa a Interesado sobre denegación de Permiso]     Cumple -- SI --&gt; 8.7[8.7 Establece valor a pagar con base a ordenanza de tasas e informa al interesado que pase a cancelar el permiso de instalación de valla publicitaria a Tesorería]     8.6 --&gt; Acepta{Acepta Resolución}     Acepta -- NO --&gt; 8.7     Acepta -- SI --&gt; 1_2[1/2]     1_2 --&gt; 8.7     </pre>	<p>8.1. Responsable presenta nota de solicitud para Permiso de instalación de valla publicitaria</p> <p>8.2. Responsable, explica requisitos a cumplir y formato de solicitud a llenar.</p> <p>8.3. Responsable complementa la solicitud y adjunta documentos requeridos y Aviso-Recibo de Cobro (F-UATM-12) por el valor de la Inspección.</p> <p>8.4. Responsable, recibe, verifica la documentación y programa visita de inspección.</p> <p>8.5. Responsable, realiza inspección de campo, elabora acta de inspección y Resolución de Permiso.</p> <p>8.6. Si no fue Aprobado el Permiso por que no cumple los requisitos, el Responsable notifica a interesado sobre denegación</p> <p>8.7. El permiso solicitado Si cumple requisitos, el responsable, establece el valor a pagar con base a ordenanza de tasas e informa al interesado que pase a Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Técnica, para que le entreguen el recibo de pago y luego a tesorería a cancelar el permiso para la instalación de la valla.</p>	<p>Persona Natural o Juridica</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Persona Natural o Juridica</p> <p>Encargado de Catastro Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; D{2/2}     D -- SI --&gt; F1([Fin])     D -- NO --&gt; A88[8.8 Dispone de 3 días para interponer Recurso de Apelación (Proc. 16)]     A88 --&gt; A89[8.9 Contribuyente se presenta a tesorería y cancela valor del permiso para la instalación de valla publicitaria]     A89 --&gt; R[Recibe Aviso-Recibo de Cobro (F-UATM-12)]     R --&gt; F2([Fin]) </pre>	<p>8.8 Responsable recibe notificación de negación de Permiso, Si no Acepta la Resolución Interesado dispone de tres días hábiles, Art. 123 de la Ley General tributaria Municipal para interponer Recurso de Apelación (Inicia Procedimiento 16).</p> <p>8.9. Responsable recibe los datos del valor a pagar según estipula Ordenanza Municipal de tasas y se presenta a pagar el permiso de de instalación de valla en tesorería.</p>	<p>Persona Natural o Jurídica</p> <p>Persona Natural o Jurídica</p>

### **5.3.1.2 Proceso de Fiscalización**

Este proceso consiste en examinar la precisión de la información declarada por los contribuyentes y usuarios. La Administración Tributaria Municipal tiene derecho a obtener información sobre los datos suministrados y realizar cruces de información con los entes nacionales de transacciones realizadas con otros agentes de contribución que reflejen la real base imponible para la liquidación de los impuestos y tasas.

Debe informarse claramente a los contribuyentes sobre esta posibilidad legal y sobre el hecho de que la Administración Tributaria Municipal puede usar esta información para controlar su situación.

#### **5.3.1.2.1 Objetivos**

- Incrementar los niveles de recaudación a través de la ejecución efectiva y eficiente de políticas, planes y actividades de fiscalización, que permitan ampliar la base tributaria y reducir la evasión tributaria.
- Mantener presencia fiscalizadora que permita un sustantivo incremento en la recaudación, mediante la reducción de la evasión fiscal; asimismo, proporcionar un servicio ágil y eficiente al contribuyente en sus trámites tributarios.
- Sensibilizar a los contribuyentes para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, por medio de una orientación tributaria adecuada y oportuna.
- Disponer en el momento oportuno de información clara, objetiva y precisa para la acertada toma de decisiones.



#### **5.3.1.2.2 Relaciones Internas**

- Con el Despacho Municipal que proporciona las directrices de trabajo, autoriza determinados trámites y a quienes se les informa de las actividades realizadas.
- Con el proceso de Seguimiento y Control que planea políticas y directrices de trabajo, al proveer apoyo en el proceso de fiscalización y colaborar en la unificación de criterios aplicados en el Despacho del Alcalde; provee los planes y programas de fiscalización a ejecutar.
- Con el proceso de Servicio y Asistencia Tributaria, que colabora en la unificación de criterios para proporcionar un servicio eficiente en la evacuación de consultas del contribuyente; provee los formularios que se necesitan para la actividad tributaria y contribuye con el proceso de divulgación interna y externa de toda la información relativa a aspectos tributarios.
- Con el proceso de Tributación, que proporciona expedientes, acceso a la base de datos de registro y control (Inmuebles y empresas) y evacua consultas relacionadas con la cuenta corriente de los contribuyentes, moras y convenios de pago y de otras actividades propias de este proceso.
- Con las demás unidades organizativas dentro de la Institución para el mejor desarrollo de sus funciones, coordina y aplica las políticas, estrategias y normas de actuación que cada una de éstas haya recibido del Despacho del Alcalde.
- Con el Sistema de Información de la Institución, mediante el cual determina la clasificación de contribuyentes y de quien recibe información complementaria para el desarrollo de los planes de fiscalización a llevar a cabo.
- Con el Sistema de Control Interno y Auditoría Interna y Externa, que vigila el cumplimiento del derecho de los contribuyentes y usuarios ante las actuaciones realizadas en el proceso de fiscalización.

#### **5.3.1.2.3 Relaciones Externas**

- Con los contribuyentes y usuarios, a quienes en virtud de la facultad establecida en la Ley de Impuestos Municipales y Ordenanza de Tasas por Servicios, se les requiere o brindan información sobre determinados contribuyentes y/o emanan directrices, relativas a aspectos tributarios.
- Con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Registro de Comercio y otras Municipalidades en las solicitudes de cruce de información de contribuyentes a fiscalizar, cuando se estime necesario.

#### **5.3.1.2.4 Descripción del Proceso**

Mediante la ejecución de políticas, planes, programas y actividades relacionadas con la fiscalización para aumentar la base tributaria y la base imponible.


Dichos planes comprenderán:

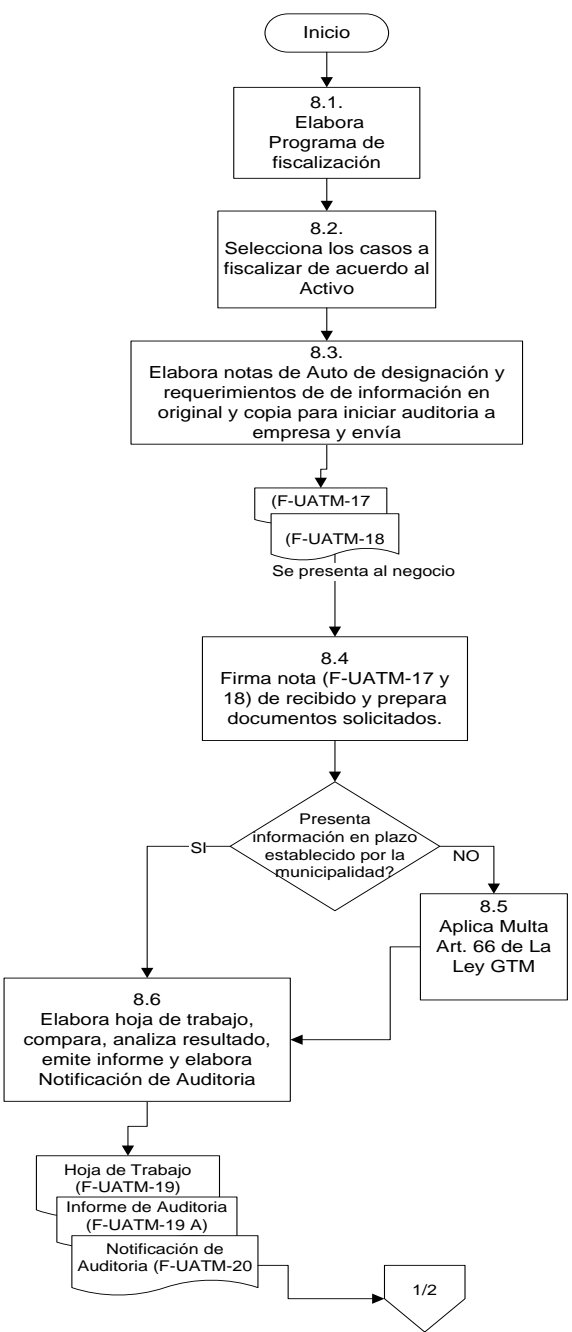
- a) Formalización de Convenio entre la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) / Registro de Comercio y la Municipalidad, en virtud del cual la Administración Tributaria Municipal procede a realizar la Fiscalización mediante el cruce de Información presentada en la Declaración Jurada (Declaración de Impuestos Municipales) con la información presentada a la DGII para verificar su veracidad.
- b) Verificación de información presentada en la Declaración Jurada con la presentada al Registro de Comercio.
- c) Verificación de pago de impuestos por activos declarados en otras municipalidades.

Se realizarán Auditorias de campo para minimizar la brecha fiscal que produce la evasión o incumplimiento tributario, incentivando el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Los casos fiscalizados se realizarán en forma depurada, con un alto grado de confianza, correctamente documentada y sustentada en la Ley General Tributaria Municipal y normativa tributaria local.


### 5.3.1.2.5 Procedimientos

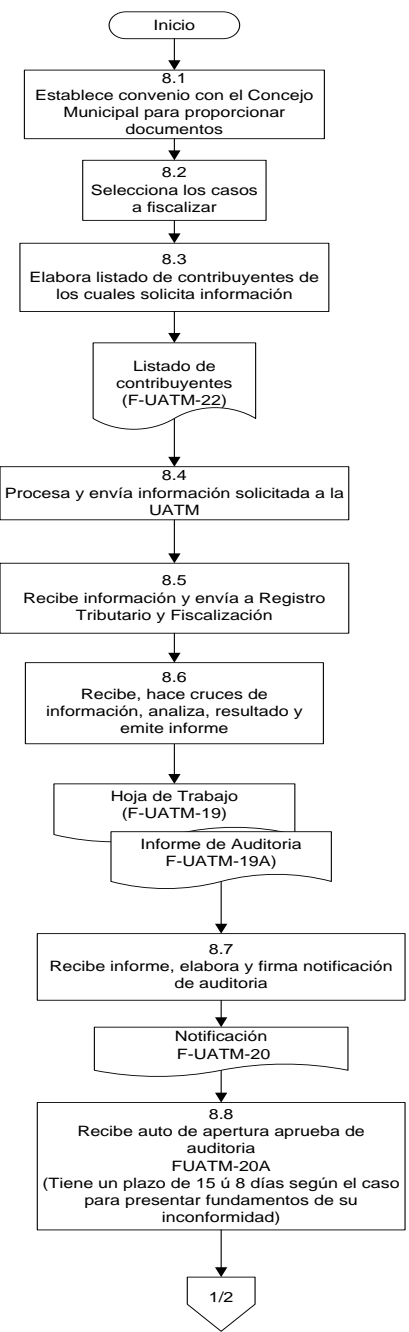
	<b>PROCESO: FISCALIZACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO: AUDITORIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO: FISCALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PRESENTADOS POR EL CONTRIBUYENTE</b>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>8.1. Responsable, elabora el programa de Fiscalización, en el cual se identifican los contribuyentes a fiscalizar, segmentándolos por montos de activo y dando prioridad a los segmentos con montos mayoritarios.</p> <p>8.2. Responsable selecciona los casos y segmentos a fiscalizar.</p> <p>8.3. Responsable, elabora en original y copia el auto de designación para realizar auditoria (F-UATM-17) y Requerimiento de información (F-UATM-18), gestiona autorización de esos documentos con el Jefe UATM y visita al contribuyente sujeto de fiscalización</p> <p>8.4. Responsable recibe auto de designación (F-UATM-17) y de Requerimiento de información (F-UATM-18), firma notificación y prepara documentos solicitados.</p> <p>8.5. Propietario No presenta información solicitada, Responsable aplica el valor de multa establecida (Art. 66) de La Ley General Tributaria Municipal.</p> <p>8.6. Si el Propietario presenta información solicitada, Responsable, realiza auditoria, inicia revisión de documentos, prepara hoja de trabajo (F-UATM-19), analiza Estados Financieros, inventarios y documentos relacionados, elabora Informe y comunicación de resultados de Auditoria (F-UATM-19A) y (F-UATM-20).</p>	<p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; 8.7[8.7 Revisa informe y firma de autorizado la notificación]     8.7 --&gt; 8.8[8.8 Recibe notificación de auditoria, (Tiene un plazo de 15 ú 8 días para presentar fundamentos de su inconformidad)]     8.8 --&gt; Dec1{Acepta Notificación?}     Dec1 -- SI --&gt; 8.9[8.9 Elabora Auto de Apertura Aprueba, F-UATM- 20A (Art. 106 LGTM)]     Dec1 -- NO --&gt; Dec2{Ofrece presentar Pruebas de descargo?}     Dec2 -- SI --&gt; 8.10[8.10 Se abre a prueba por termino de 15 días y elabora Auto de apertura a prueba, F-UATM-20A. (Art. 106 LGTM)]     Dec2 -- NO --&gt; 8.9     8.10 --&gt; 8.11[8.11 Con base a pruebas presentadas resuelve en plazo de 15 ú 8 días (según el caso ) y solicita se elabore resolución]     8.11 --&gt; End([2/3])     8.11 -- NO --&gt; 8.9     </pre>	<p>8.7 Responsable revisa informe, comunicación de resultados de auditoria y firma de autorizado.</p> <p>8.8. Responsable recibe la auto de apertura a prueba de auditoria (F-UATM.20A), en la que se le informa que tiene un plazo de 15 ú 8 días según el caso para presentar y manifestar sus reclamos a la UATM.</p> <p>8.9 Si el propietario esta de acuerdo el Responsable, elabora Auto de apertura aprueba (F-UATM-20A).</p> <p>8.10. Responsable con base a la información presentada resuelve en plazo de 15 días y solicita se elabore resolución.</p> <p>8.11 Si el propietario <b>No</b> esta de acuerdo con la comunicación de resultados y ofrece presentar pruebas de descargo, Responsable elabora Auto de apertura a prueba (F-UATM-20A) por término de 15 ú 8 días según el caso para que presente la información correspondiente.</p>	<p>Jefe de la UATM</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Jefe de la UATM</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([3/3]) --&gt; 8.12[8.12 Autoriza Auto de apertura a prueba (F-UATM-20A)]     8.12 --&gt; Decision{Acepta resolución?}     Decision -- SI --&gt; 8.14[8.14 Devuelve original firmada y procede al pago]     Decision -- NO --&gt; 8.13[8.13 Presenta recurso de apelación (procedimiento 16)]     8.14 --&gt; 8.15[8.15 Ingresar datos al sistema, archivar documento (informe de auditoría, notificación y Resolución, etc.) en el expediente y en caso de no existir sistemas, enviar copia de resolución y número de registro tributario a Cuentas Corrientes]     8.15 --&gt; FIN([FIN]) </pre>	<p>8.12. El Responsable firma de autorizado la Auto de apertura aprueba de auditoria (F-UATM-20A)</p> <p>8.13. Si Responsable <b>No</b> está de acuerdo y no firma de recibida la resolución, se levanta un acta y el contribuyente queda en la opción de presentar en el plazo de tres días recurso de apelación (Inicia el procedimiento 16)</p> <p>8.14. <b>Si</b> Responsable está de acuerdo con la resolución de auditoría, firma y devuelve el original y procede al pago de los valores determinados junto con las multas y otros valores complementarios que se establezcan legalmente.</p> <p>8.15. Responsable, ingresa datos al sistema, archiva documento en el expediente (Informe de auditoría, resolución, etc.) y en caso de no existir sistema en red, envía copia de resolución de auditoría y número de registro tributario a Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria.</p>	<p>Jefe de la UATM</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p>

	<b>PROCESO: FISCALIZACIÓN</b>
<b>SUBPROCESO: AUDITORIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO: FISCALIZACIÓN POR CRUCE DE INFORMACION DE DECLARACION JURADA</b>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Establece convenio con el Concejo Municipal para proporcionar documentos]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Selecciona los casos a fiscalizar]     8.2 --&gt; 8.3[8.3 Elabora listado de contribuyentes de los cuales solicita información]     8.3 --&gt; Listado[Listado de contribuyentes (F-UATM-22)]     Listado --&gt; 8.4[8.4 Procesa y envía información solicitada a la UATM]     8.4 --&gt; 8.5[8.5 Recibe información y envía a Registro Tributario y Fiscalización]     8.5 --&gt; 8.6[8.6 Recibe, hace cruces de información, analiza, resultado y emite informe]     8.6 --&gt; HT[Hoja de Trabajo (F-UATM-19)]     HT --&gt; IA[Informe de Auditoria (F-UATM-19A)]     IA --&gt; 8.7[8.7 Recibe informe, elabora y firma notificación de auditoria]     8.7 --&gt; Notif[Notificación (F-UATM-20)]     Notif --&gt; 8.8[8.8 Recibe auto de apertura aprueba de auditoria (FUATM-20A) (Tiene un plazo de 15 u 8 días según el caso para presentar fundamentos de su inconformidad)]     8.8 --&gt; Fin([1/2])           </pre>	<p>8.1. Responsable, suscribe y firma Convenio entre la Dirección General de Impuestos Internos DGII y/o Registro de Comercio. En el Convenio se define el apoyo que se dará a los Municipios para proporcionar información respecto a los contribuyentes que han sido seleccionados para realizar Auditoria por medio de Cruce de Información.</p> <p>8.2 Responsable, selecciona los casos a fiscalizar conforme a los índices de cumplimiento tributario, a los cuales se les efectuará Auditoria por medio de Cruce de información</p> <p>8.3 Responsable, con base al Convenio suscrito y requerimientos anexo (F-UATM-22) y número de NIT del contribuyente, solicita información a la Dirección General de Impuestos Internos o al Registro de Comercio, sobre las declaraciones de impuesto sobre la renta, los Balances Generales y Créditos y Débitos Fiscales presentados por Contribuyentes.</p> <p>8.4. Responsable procesa y envía informe a la Administración Tributaria municipal.</p> <p>8.5 Responsable recibe documentación solicitada y la envía al Encargado (a) del Catastro, Registro y fiscalización para analizarla y elaborar informe.</p> <p>8.6 Responsable, hace cruce de información, analiza, elabora hoja de trabajo e informe por cada caso y envía al jefe de UATM.</p> <p>8.7. Responsable revisa informe, firma de autorizado la comunicación y se la envía al propietario o representante legal.</p> <p>8.8. Responsable recibe la Auto de apertura aprueba de auditoria (F-UATM.20A) en la que se le informa que tiene un plazo de 8 o 15 días según el caso para presentar y manifestar sus reclamos a la UATM</p>	<p>Concejo Municipal</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>DGII y Registro de Comercio</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Propietario o Representante Legal</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; D1{Acepta Notificación?}     D1 -- SI --&gt; S8.9[8.9. Se abre a prueba por termino de 15 ú 8 días según el caso y elabora Auto de apertura a prueba, F-UATM-20A. (Art. 106 LGTM)]     D1 -- NO --&gt; D2{Ofrece presentar Pruebas de descargo?}     S8.9 --&gt; S8.10[8.10. Con base a pruebas presentadas, resuelve en plazo de 15 días y solicita se elabore resolución]     S8.10 --&gt; D2     D2 -- NO --&gt; S8.11[8.11. Elabora Auto de apertura de Auditoria, F-UATM-20A (Art. 106 LGTM)]     D2 -- SI --&gt; S8.11     S8.11 --&gt; D3{¿Esta de acuerdo?}     D3 -- NO --&gt; S8.12[8.12. Levanta acta y se le informa de plazo de 3 días para presentar recurso de apelación]     S8.12 --&gt; F1([Fin])     D3 -- SI --&gt; S8.13[8.13. Firma y procede al pago de la multa y otros valores]     S8.13 --&gt; S8.14[8.14. Encargado ingresa datos y archiva o envía copia de resolución a cuentas corrientes]     S8.14 --&gt; F2([Fin])   </pre>	<p>8.9. Si el propietario <b>No</b> esta de acuerdo con resultados de auditoría y ofrece presentar pruebas de descargo, Responsable elabora auto de apertura a pruebas (F-UATM-20A) por término de 15 ú 8 días según el caso para que presente la información correspondiente.</p> <p>8.10. Responsable, con base a la información presentada resuelve en plazo de 15 días y solicita se elabore resolución.</p> <p>8.11. Si el propietario esta de acuerdo, Responsable, elabora Auto de apertura aprueba de Auditoria (F-UATM-20A).y firma de autorizado la resolución de auditoria</p> <p>8.12 Si Responsable No está de acuerdo y no firma de recibida la resolución, se levanta un acta y el contribuyente queda en la opción de presentar en el plazo de tres días recurso de apelación (Inicia el procedimiento 16)</p> <p>8.13 Si Responsable está de acuerdo con la resolución de auditoria, firma y devuelve el original y procede al pago de los valores determinados junto con las multas y otros valores complementarios que se establezcan legalmente.</p> <p>8.14 Responsable, ingresa datos al sistema, archiva documento en el expediente (Informe de auditoria, resolución, etc.) y en caso de no existir sistema en red, envía copia de resolución de auditoria y número de registro tributario a Cuentas Corrientes.</p>	<p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Encargado (a) de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario Representante Legal</p> <p>Propietario Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p>



**PROCESO: FISCALIZACIÓN**

**SUBPROCESO: AUDITORIA**

**PROCEDIMIENTO: FISCALIZACIÓN DE CAMPO**

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Elabora plan de fiscalización que se desarrollara en el campo, estableciendo la clase de empresa y zona de la misma donde se realizara.]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Realiza visita a empresas del sector, solicitando N° de registro tributario municipal, y/o libros Contables.]     8.2 --&gt; Formato[Formato (F-UATM-21) Requerimientos de inscripción y prevención]     Formato --&gt; 8.3[8.3 Si propietario no presenta N° tributario o documento en el que conste que esta registrado, elabora formato (F-UATM-21) requerimiento de inscripción y prevención para que lleve libros y se presente a registrar Empresa o Negocio]     8.3 --&gt; 8.4[8.4 Recibe nota de requerimiento para presentarse a la administración tributaria municipal a realizar tramite de inscripción y registro]     8.4 --&gt; Fin{1/2}           </pre>	<p>8.1. Responsable, elabora el Plan de Fiscalización municipal de las empresas a auditar.</p> <p>8.2. Responsable, realiza visita a empresas y zonas establecidas, pidiendo a los propietarios de empresas y negocios número de registro tributario municipal correspondiente o documento que compruebe su registro y en el caso de comerciantes cuyo activo en giro sea inferior a ¢100,000.00 o su equivalente en dólares, solicita le muestren los libros legalizados.</p> <p>8.3. Si el propietario no presenta la licencia o un documento en el que conste que está registrado, Responsable, elabora un requerimiento (F-UATM-21) para que se presente a las Oficinas de la Administración Tributaria Municipal y en el caso de comerciantes que no lleven los libros legalizados, se les hace una prevención (F-UATM-21) para corregir la observación señalada dentro del término perentorio de 30 días hábiles.</p> <p>8.4. Responsable recibe formato lleno (F-UATM-21), lo revisa y se presenta a la Administración Tributaria Municipal a realizar trámite de inscripción y calificación de su empresa o negocio.</p>	<p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; In[Viene del paso 8.4]     In --&gt; D{Se presenta?}     D -- SI --&gt; S87[8.7 Se inicia procedimiento 1 (Inscripción de Empresa o Negocio)]     D -- NO --&gt; S88[8.8 Se inicia procedimiento 3 (Omisión de Declaración Anual Jurada)]     S87 --&gt; F87([Fin])     S88 --&gt; F88([Fin])     F87 --&gt; F88     </pre> <p>8.5 Elabora informe de fiscalización, incluyendo empresas Visitadas y requerimientos elaborados.</p> <p>Informe de Fiscalización</p> <p>8.6 Revisa informe y procede a consolidar la información para su procesamiento, control y seguimiento</p> <p>Fin</p> <p>8.7 Se inicia procedimiento 1 (Inscripción de Empresa o Negocio)</p> <p>8.8 Se inicia procedimiento 3 (Omisión de Declaración Anual Jurada)</p> <p>Fin</p>	<p>8.5. Responsable, elabora informe de fiscalización, listando negocios visitados y negocios a los que se les emitió requerimiento de inscripción y a los que se les hizo prevención por no llevar sus libros de gastos, compras y ventas.</p> <p>8.6. Responsable, revisa los informes y los consolida, preparando la información para su procesamiento, control y seguimiento.</p> <p>8.7. Responsable <b>No</b> se presenta a la Administración Tributaria Municipal a inscribir su negocio en el plazo estipulado, se procede e inicia según lo establecido en el procedimiento 3, de omisión de declaración anual jurada, con el propósito de calificar de oficio el negocio y determinar de oficio la obligación tributaria del contribuyente.</p> <p>8.8. Si Responsable se presenta a la Administración Tributaria Municipal, se inicia con la inscripción del negocio, según Procedimiento 1.</p>	<p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Propietario o Representante Legal</p>

### **5.3.1.3 Proceso de asistencia tributaria**

La información y asistencia tributaria constituyen deberes ineludibles para la Administración Tributaria Municipal y representan la contraparte lógica de las obligaciones impuestas a los contribuyentes. Dentro de este marco de referencia, cada obligación asumida por el contribuyente debe tener una acción de la administración que tienda a favorecer su cumplimiento y su propósito; debe producir un cumplimiento voluntario espontáneo que reduzca el grado de controversias entre el contribuyente y la Administración Tributaria.

#### **5.3.1.3 .1 Objetivos**

- Unificar criterios sobre el cumplimiento de la normativa tributaria local que aplica la Administración Tributaria.
- Asistir y asesorar al contribuyente con eficiencia y eficacia; a fin de incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los contribuyentes y usuarios mediante el conocimiento de los derechos y obligaciones de los mismos conforme a la normativa legal vigente.
- Ampliar la base tributaria que es acorde a las políticas generales del Sistema de Administración Tributaria Municipal Simplificado (SATMUS), por medio de la ejecución de planes de información a los contribuyentes.
- Brindar a los contribuyentes una instancia ante la cual presenten sus quejas, recursos de apelaciones, denuncias e insatisfacciones con relación a las actuaciones de la Administración Tributaria Municipal.
- Determinar un procedimiento que mida la satisfacción del contribuyente y usuario de los servicios prestados.

#### **5.3.1.3 .2 Relaciones Internas**

- Con él o la Jefe del Catastro, Registro Tributario y Fiscalización, quien proporcionara las directrices de trabajo, autorizan determinados trámites y a quienes informa de las actividades realizadas.
- Con las unidades administrativas y de apoyo para la realización de las diferentes funciones en la gestión administrativa tributaria.
- Coordinación con el proceso de Tributación, referente los procedimientos operativos a aplicar en los servicios que se proporcionan a los contribuyentes.
- Coordinación con el proceso de Fiscalización para determinar las políticas y parámetros a realizar en la asistencia al contribuyente en aspectos susceptibles a ser fiscalizados.
- Coordinación con la Unidad de Servicios Públicos Municipales y la Secretaría municipal para desarrollar programas de capacitación a los contribuyentes y usuarios como política de creación de una cultura tributaria en la ciudadanía.
- Con la Unidad de Tesorería para la estandarización de procedimientos que faciliten el pago de los contribuyentes y usuarios.

#### **5.3.1.3.3 Relaciones Externas**

- Con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Municipalidades, Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y Registro de Comercio, para la coordinación de actividades vinculadas con la divulgación de normas y procedimientos sobre impuestos y tasas y criterios de asistencia tributaria.
- Con la Asamblea Legislativa, en aspectos relacionados con la Legislación Nacional.
- Con la Imprenta Nacional, en aspectos relacionados con la publicación de Ordenanzas y Leyes en el Diario Oficial.

- Con los contribuyentes y usuarios, en aspectos relacionados con la aplicación de las Leyes de Impuestos y las Ordenanzas de Tasas por Servicios.
- Con empresas o entidades para la coordinación en el diseño de material tributario, comunicados de prensa y entrevistas radiales.
- Con la Dirección General de Correos Nacionales en la recepción de la correspondencia.
- Con otras Instituciones vinculadas con aspectos de interés tributario.


#### **5.3.1.3.4 Descripción del Proceso**

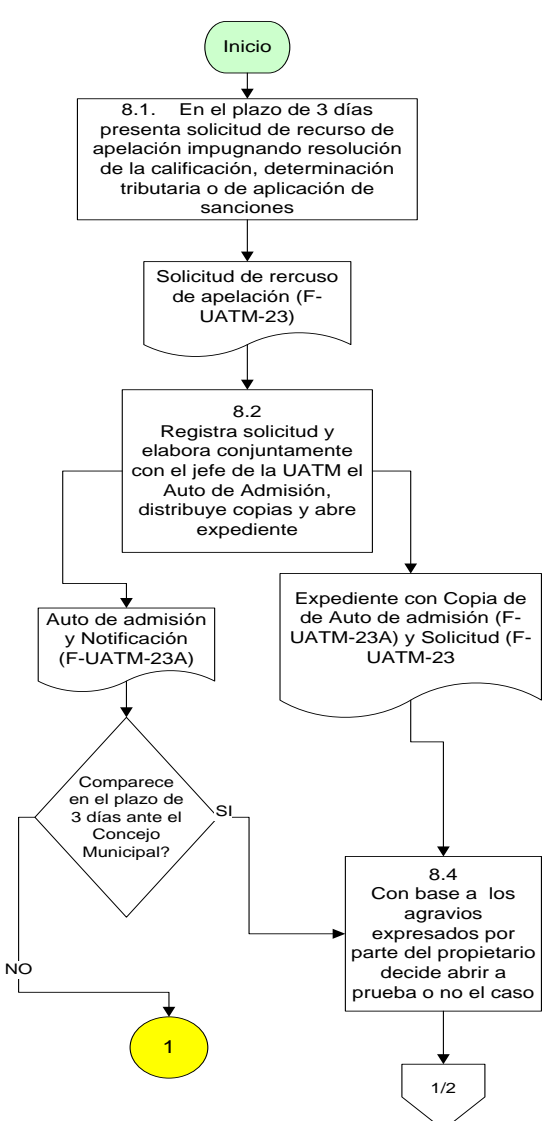
A través de este proceso la Administración Tributaria se acerca al contribuyente y usuario para tener un contacto directo, mediante atención personalizada dirigida a facilitar los trámites y procesos relacionados con la tributación, seguimiento continuo a la calidad en la prestación de los servicios, la medición de satisfacción, la recepción, seguimiento y respuesta a quejas, apelaciones, reclamos, orientación e información sobre servicios.

La Administración Tributaria Municipal, se acerca al contribuyente para informarle por diferentes medios (atención personalizada, telefónica y visita a domicilio; boletines informativos prensa nacional y local), cuáles son sus derechos y obligaciones tributarias municipales, contenidas en las normas, resoluciones, ordenanzas, acuerdos y otros, brindándole al contribuyente el conocimiento y satisfacción en el cumplimiento de sus deberes para con la municipalidad.

Asimismo, se realizan actividades que conllevan a conocer la opinión de los contribuyentes y usuarios sobre los procedimientos utilizados y la calidad de los servicios prestados, logrando con ello mejorar continuamente los procedimientos; servicio a satisfacción y cumplimiento voluntario del contribuyente y usuario.


### 5.3.1.3.5 Procedimientos

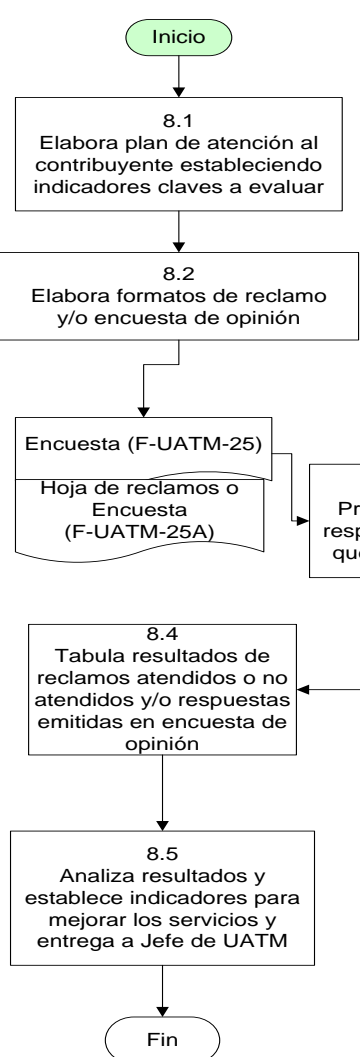
	<b>PROCESO:</b> SERVICIO Y ASISTENCIA TRIBUTARIA
<b>SUBPROCESO:</b> SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	<b>PROCEDIMIENTO:</b> INTERPOSICIÓN DE RECURSO DE APELACION

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>8.1. Responsable presenta solicitud de recurso de apelación (F-UATM-23) impugnando resolución de determinación de oficio, por aplicación de sanciones y/o de auditorias realizadas</p> <p>8.2. Responsable, registra solicitud y elabora conjuntamente con el jefe de la UATM el Auto de Admisión, notifica, distribuye copias y abre expediente</p> <p>8.3. Si Responsable <b>No</b> comparece en el plazo de 3 días ante el Concejo Municipal se declara desierto el recurso de apelación y se envía expediente para registro y cobro en cuentas corrientes.</p> <p>8.4. Si Responsable comparece en el plazo de 3 días ante el Concejo Municipal, expresa sus agravios y presenta prueba instrumental, el Concejo decide abrir a prueba o no el caso.</p>	<p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Propietario o Representante legal</p> <p>Propietario o Representante legal</p>
		163


FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start((2/2)) --&gt; D1{Abre a pruebas para un plazo de 3 días?}     D1 -- SI --&gt; P1[8.5. Explica, amplia al contribuyente la presentación de pruebas instrumentales (Documentos), de los tiempos que dispones para presentarla y elabora Auto de apertura a pruebas (F-UATM-20A)]     P1 --&gt; D2{Presenta Prueba instrumental (en un plazo de 3 días)?}     D2 -- NO --&gt; C2((2))     D2 -- SI --&gt; P2[8.7. Elabora nota de recepción de prueba presentadas y entrega al concejo para que en la próxima reunión de concejo resuelva el caso]     P2 --&gt; P3[8.8. En el plazo de 8 días emite resolución de recurso de apelación y elabora notificación]     P3 --&gt; D3[Resolución y notificación F-UATM-24]     D3 --&gt; P4[8.6. Abre a prueba para que en el plazo de 8 días se recojan de oficio las pruebas que se entimen necesarias y considerar así las pruebas testimoniales presentadas]     P4 --&gt; End((3/3))          D1 -- NO --&gt; P4     D2 -- NO --&gt; P4   </pre>	<p>8.5. Si el Concejo Municipal abre a prueba, Responsable, explica al contribuyente la presentación de pruebas instrumentales (Documentos), del tiempo que dispone para presentarla (3 días de plazo), elabora y notifica Auto de apertura a pruebas (F-UATM-20A).</p> <p>8.6. Propietario o Representante legal, <b>No</b> presenta las pruebas instrumentales requeridas en el plazo de tres días. Responsable abre a prueba para que en el plazo de 8 días se recojan de oficio las pruebas que se estimen necesarias y considerar así las pruebas testimoniales que en sustitución presenta.</p> <p>8.7. Propietario o representante legal, <b>Si</b> presenta las pruebas instrumentales requeridas en el plazo de tres días, Responsable, elabora nota de recepción de prueba presentadas y entrega al concejo para que en la próxima reunión de concejo resuelva el caso.</p> <p>8.8. Responsable resuelve en plazo de 8 días, emite resolución de recurso de apelación, solicita se elabore notificación (F-UATM-24) y que sea firmada por el alcalde municipal.</p>	<p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Concejo Municipal</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Concejo Municipal</p>

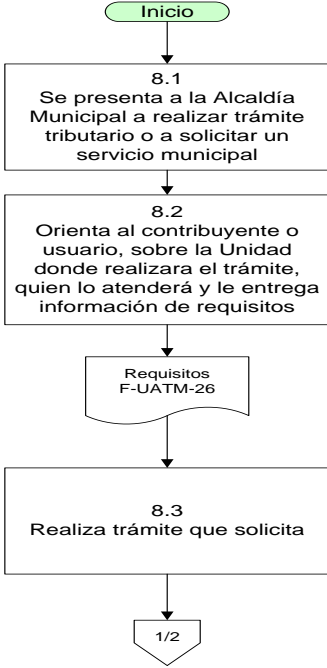
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([3/3]) --&gt; 8.9[8.9. Firma y distribuye la resolución, original para responsable de registros de empresas y copia para el propietario]     8.9 --&gt; 8.10[8.10. Recibe notificación de resolución sobre recurso de apelación y firma de recibido]     8.10 --&gt; 8.11{Acepta resolución?}     8.11 -- SI --&gt; 8.12[8.12. Ejerce acción ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia]     8.11 -- NO --&gt; 8.11_2[8.11. Recibe original de resolución para actualizar en el sistema los registros correspondientes, si el sistema no esta en Red, envía documentos para actualizar registros en catastro de empresas]     8.11_2 --&gt; 8.12     8.12 --&gt; Fin([Fin])     8.11_2 --&gt; Fin   </pre>	<p>8.9. Responsable, distribuye la Resolución (F-UATM-24) El original lo entrega al Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización, y la copia al propietario o representante legal.</p> <p>8.10. Responsable recibe copia de notificación de la resolución y firma de recibido en el original.</p> <p>8.11. Si el propietario o representante legal acepta resolución, Responsable recibe original de resolución para actualizar en el sistema o en la base de datos los registros correspondientes y si el sistema no esta en Red, envía documentos para actualizar los registros en cuentas corrientes</p> <p>8.12. Si Responsable no acepta la resolución del Concejo Municipal, tiene la opción de ejercer la acción correspondiente ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.</p>	<p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Propietario o Representante Legal</p> <p>Encargado de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización</p> <p>Propietario o Representante Legal</p>

	<b>PROCESO:</b> SERVICIO Y ASISTENCIA TRIBUTARIA
<b>SUBPROCESO:</b> SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICION DE SATISFACCION DE SERVICIOS TRIBUTARIOS


FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Elabora plan de atención al contribuyente estableciendo indicadores claves a evaluar]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Elabora formatos de reclamo y/o encuesta de opinión]     8.2 --&gt; Encuesta[Encuesta (F-UATM-25)]     Encuesta --&gt; Hoja[Hoja de reclamos o Encuesta (F-UATM-25A)]     Hoja --&gt; 8.3[8.3 Presenta quejas o responde a encuesta que se le presente.]     8.3 --&gt; 8.4[8.4 Tabula resultados de reclamos atendidos o no atendidos y/o respuestas emitidas en encuesta de opinión]     8.4 --&gt; 8.5[8.5 Analiza resultados y establece indicadores para mejorar los servicios y entrega a Jefe de UATM]     8.5 --&gt; Fin([Fin]) </pre>	<p>8.1 Responsable, elabora Plan de Atención al contribuyente, estableciendo indicadores clave a evaluar, clasifica clase de negocio y el tipo de servicio que se proporciona a grandes, medianos y pequeños contribuyentes.</p> <p>8.2. Responsable, elabora y aplica Encuesta de Opinión (F-UATM-25 y F-UATM-25A) para medir la satisfacción de los servicios tributarios que presta la municipalidad.</p> <p>8.3. Responsable emiten su opinión a preguntas establecidas en Encuesta de Opinión o presenta Queja por mala atención</p> <p>8.4. Responsable, tabula los datos obtenidos, realiza análisis y elabora conclusiones y recomendaciones para mejorar la atención al contribuyente.</p> <p>8.5. Responsable, establece indicadores de mejoría de atención al contribuyente y traslada a Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal, para su consideración en la evaluación de indicadores de gestión y elaboración de futuros planes de la Administración Tributaria.</p>	<p>Encargado (a) de Cuentas Corrientes Cobro, Recuperación de Mora, Servicio y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuentas Corrientes Cobro, Recuperación de Mora, Servicio y Asistencia Tributaria</p> <p>Usuario o contribuyente</p> <p>Encargado (a) de Cuentas Corrientes Cobro, Recuperación de Mora, Servicio y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuentas Corrientes Cobro, Recuperación de Mora, Servicio y Asistencia Tributaria</p>

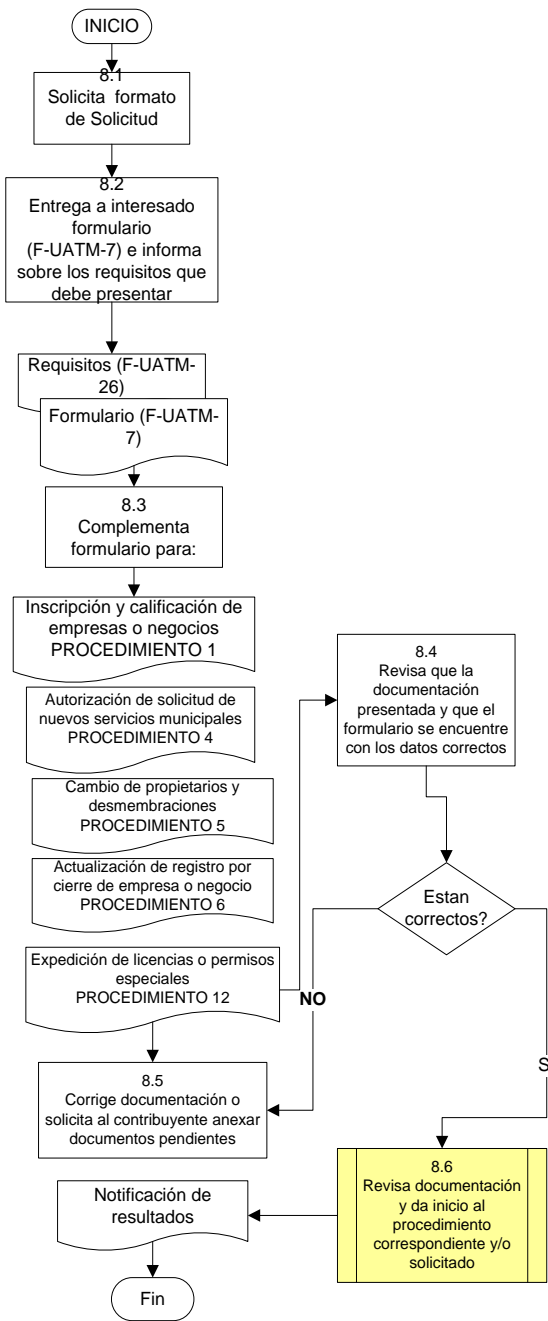


	<b>PROCESO:</b> SERVICIO Y ASISTENCIA TRIBUTARIA
<b>SUBPROCESO:</b> SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	<b>PROCEDIMIENTO:</b> SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Se presenta a la Alcaldía Municipal a realizar trámite tributario o a solicitar un servicio municipal]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Orienta al contribuyente o usuario, sobre la Unidad donde realizara el trámite, quien lo atenderá y le entrega información de requisitos]     8.2 --&gt; Requisitos[Requisitos F-UATM-26]     Requisitos --&gt; 8.3[8.3 Realiza trámite que solicita]     8.3 --&gt; Fin{1/2} </pre>	<p>8.1 Responsable se presenta a la Alcaldía Municipal a realizar trámite tributario o a solicitar un servicio municipal.</p> <p>8.2. Responsable, orienta al contribuyente o usuario sobre la Unidad administrativa en donde debe realizar el trámite, el lugar donde se encuentra ubicada la persona a la que debe dirigirse y le proporciona Tríptico informativo de requisitos (F-UATM-26).</p> <p>8.3. Responsable realiza trámite solicitado.</p>	<p>Contribuyente o usuario</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Contribuyente o usuario</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; 8.4[8.4 Finalizado el trámite solicita al contribuyente que le de opinión sobre la atención recibida por parte de la administración tributaria municipal, pidiendo que le llene encuesta (F-UATM-25) o (F-UATM-25A)]     8.4 --&gt; Encuesta[Encuesta (F-UATM-25) o (F-UATM-25A)]     Encuesta --&gt; 8.5[8.5 Emite su opinión llenando (F-UATM-25 ó 25A) y entrega al encargado o deposita encuesta en buzón de atención al público]     8.5 --&gt; 8.6[8.6 Elabora un informe de reclamos atendidos o no atendidos y/o respuestas emitidas en encuesta de opinión]     8.6 --&gt; 8.7[8.7 Envía el informe al jefe de la UATM, para que traslade a la unidad correspondiente el resultado de la encuesta, para elaborar un Plan de mejora en la atención al contribuyente o usuario.]     8.7 --&gt; Fin([Fin]) </pre>	<p>8.4. Responsable, cuando contribuyente termina de realizar trámite, solicita que le de opinión sobre la atención recibida por parte de la Administración Tributaria Municipal, pidiéndole que conteste encuesta (F-UATM-25 ó F-UATM-25A)</p> <p>8.5. Responsable emite opinión llenando en encuesta (F-UATM-25 ó 25A) y contestando que tipo de trámite realizó, en cuanto tiempo lo realizó, si fue atendido con amabilidad, si le dieron toda la información requerida y si está satisfecho o no con la atención recibida, deposita encuesta en buzón de atención al usuario o entrega al Responsable</p> <p>8.6. Responsable, elabora un informe sobre la calidad de servicios prestados, el tipo de trámite que se realizó y el tipo de insatisfacción del usuario o contribuyente.</p> <p>8.7. Responsable, envía el informe al Jefe de la UATM, para que trasladen los resultados a la Unidad correspondiente, y se elabora un Plan de mejora en la atención al usuario o contribuyente</p>	<p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Contribuyente o usuario</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p>

	<b>PROCESO:</b> SERVICIO Y ASISTENCIA TRIBUTARIA
<b>SUBPROCESO:</b> ASISTENCIA TRIBUTARIA	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ASISTENCIA TRIBUTARIA PERSONALIZADA

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>8.1. Responsable se presenta a la municipalidad, solicita formato de solicitud de trámites administrativos (F-UATM-7) y orientación en asuntos tributarios.</p> <p>8.2. Responsable, entrega al interesado solicitud (F-UATM-7) orienta y entrega requisitos (F-UATM-26) que debe presentar. Registra nombre y asunto de trámite a realizar para su control y seguimiento y ayuda a completar formulario.</p> <p>8.3. Responsable completa información en formulario (F-UATM-7) según requisitos y entrega a Encargado (a) de Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria.</p> <p>8.4. Responsable, revisa que la solicitud y la documentación presentada esté correcta.</p> <p>8.5. Si la información no está correcta, Responsable, corrige o solicita al contribuyente que complemente la documentación pendiente.</p> <p>8.6. Si la solicitud está correcta, Responsable presenta en cada área tributaria para que se ejecute el trámite solicitado y devuelve notificación para el contribuyente o usuario.</p>	<p>Propietario o representante legal</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Propietario o representante legal</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p> <p>Encargado (a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria</p>

#### **5.3.1.4 Proceso de Seguimiento y Control**

En este proceso se lleva a cabo la planeación estratégica necesaria para el desarrollo de las operaciones propias de los procesos de la Administración Tributaria, se realizan investigaciones de cómo expandir y actualizar el registro de contribuyentes, asegurar una oportuna presentación de declaraciones y pagos por todos los sectores o segmentos de los contribuyentes o usuarios, maximizar y efectivizar la cobranza administrativa; igualmente se integran estadísticas con los datos que provienen del sistema de información o de los procesos para ser utilizadas por el Sr. Alcalde Municipal en la generación de nuevas políticas, adaptaciones o modificaciones a las actuales; y así, se retro-alimenta de las políticas y directrices emanadas por los niveles superiores de la administración, lo cual genera el insumo para el desarrollo operativo de todos los procesos de la UATM.

##### **5.3.1.4.1 Objetivos**

- Consolidar la información que fluye a través del sistema de información desde todos los procesos.
- Retro-alimentar con informes gerenciales a las comisiones del Concejo Municipal, encargadas del seguimiento de las áreas administrativas y financieras de la municipalidad y entes externos.
- Procurar la adaptación y el mejoramiento continuo de los procesos de la Administración Tributaria Municipal.
- Implementar la estrategia anual de fiscalización, que facilite la ejecución de las facultades de verificación y control, de tal forma que se logre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- Desarrollar mecanismos de cruce de información que permitan verificar el valor de las operaciones declaradas u omitidas por los contribuyentes, vinculados al pago de los impuestos y tasas por prestación servicios.

- Analizar el comportamiento de la recaudación tributaria, en cuanto al cumplimiento de los sectores y actividades económicas en la misma, evaluando paralelamente el efecto de estas variables sobre la recaudación mensual y anual de ingresos.
- Crear mecanismos que generen la sensación de riesgo subjetivo en los contribuyentes y usuarios, haciéndoles sentir la existencia de una posibilidad real y legal de ser auditado por una administración eficaz, lo que permitirá el incremento en la base tributaria.
- Realizar estimaciones periódicas del cumplimiento presupuestario de los ingresos tributarios, que sirva de base para orientar la gestión de la Municipalidad durante cada ejercicio fiscal.

#### **5.3.1.4.2 Relaciones Internas**

- Con el Despacho Municipal de quien recibe los lineamientos e instrucciones de trabajo y a quienes brinda informe de las labores desarrolladas, además de proponer acciones normativas para el control de los contribuyentes.
- Con el proceso de Fiscalización, para definir procedimientos administrativos y tributarios en materia normativa de la gestión de fiscalización y se les provee los planes de fiscalización, así como la definición de procedimientos administrativos en materia normativa de la gestión
- Con el proceso de Asistencia Tributaria, donde se generan diversos tipos de información respecto a la asesoría, a las obligaciones formales que los contribuyentes deben cumplir y a quien se le provee planes y programas a ejecutar
- Con el proceso de Tributación, quienes proporcionan información relativa a expedientes y/o declaraciones de los impuestos y tasas, al registro de contribuyentes y usuarios, y a quien se le provee planes y programas a ejecutar con relación a los omisos y morosos.

- Con las unidades de Contabilidad y Tesorería, quienes proporcionan información de recaudación, cuentas por cobrar y todas las informaciones financieras y presupuestarias para construcción de indicadores relativos a efectividad en la recaudación.

#### **5.3.1.4.3 Relaciones Externas**

- Con la Dirección General de Impuestos internos (DGII), para el intercambio de información y planificación de acciones conjuntas de fiscalización en lo referente al pago de los impuestos administrados por la Administración Tributaria Municipal.
- Con otras instituciones de gobierno, autónomas y desconcentradas, cuando se requiera información de interés para la Administración Tributaria Municipal.
- Con asociaciones privadas sin fines de lucro y gremiales sectoriales, cuando se requiera información de interés tributario y económico para la Administración Tributaria Municipal.
- Con los contribuyentes, a quienes se les atiende mediante dos vías: control y requerimientos de información que tienen o dan origen a las Fiscalizaciones.

#### **5.3.1.4.4 Descripción del Proceso**


De las informaciones generadas por los factores de entorno, se procede a recolectar, analizar y aplicar en la Administración Tributaria las variables que son modificadoras del ejercicio tributario tales como: cambios legislativos, comportamiento de los contribuyentes, directrices emanadas del Concejo Municipal y otras que afecten el funcionamiento del modelo operacional y organizacional.


Luego en el subproceso de definición de indicadores y evaluación de la gestión, se generarán nuevos indicadores de seguimiento y control, para lograr medir la gestión tributaria y poder determinar los cambios o mejoramiento de los procedimientos establecidos o de los programas o planes que se estén llevando a cabo.

Con este subproceso se retroalimenta la base de datos y nuestra posibilidad de mediciones de evaluación y resultados; dichas mediciones se convertirán en el insumo para posteriormente elaborar indicadores de resultados y poder preparar informes a la dirección de la Administración Tributaria o el Despacho del Alcalde.

El Despacho del Alcalde en un proceso de retroalimentación, genera políticas y lineamientos al proceso para ser implementadas a toda la Administración Tributaria, además de esta retroalimentación, el proceso está en constante retroalimentación con los procesos, tanto de la Administración Tributaria como los de apoyo y transversales para participar en la generación de datos e informes que se requieran para una mayor eficiencia de la administración municipal.


### 5.3.1.4.5 Procedimientos

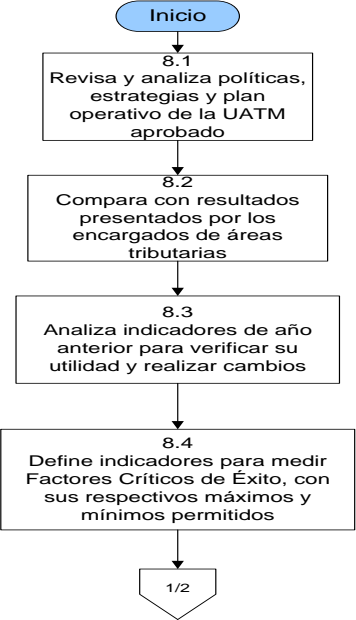
	<b>PROCESO:</b> SEGUIMIENTO y CONTROL
<b>SUBPROCESO:</b> PLANIFICACION TRIBUTARIA	<b>PROCEDIMIENTO:</b> SEGUIMIENTO Y PLANIFICACION

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Establece políticas y estrategias generales de la administración tributaria]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Incorpora políticas y estrategias a Plan Operativo de la unidad y traslada a Alcalde para su aprobación]     8.2 --&gt; PO[/Plan Operativo/]     PO --&gt; 8.3[8.3 Revisa, analiza y aprueba plan operativo de la unidad]     8.3 --&gt; 8.4[8.4 Ejecuta y desarrolla plan operativo de la unidad en coordinación con las diferentes áreas]     8.4 --&gt; Fin{1/2}         </pre>	<p>8.1. Responsable determina las políticas generales y marco en el cual se desarrollará la Administración Tributaria Municipal.</p> <p>8.2. Responsable aplica las políticas determinadas por el Concejo Municipal y elabora el Plan Tributario Municipal y el Plan Operativo anual de la Unidad, considerando indicadores de desempeño de la gestión y presenta para su aprobación al Alcalde Municipal.</p> <p>8.3. Responsable revisa, analiza y aprueba planes de la administración tributaria y determina indicadores de gestión, en concordancia con las otras unidades de la Alcaldía y envía a El Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal para su aplicación.</p> <p>8.4. Responsable, en la ejecución del plan operativo, recibe mensualmente los informes de gestión de cada área de la Administración Tributaria Municipal, compara con plan operativo y si existen desviaciones o diferencias hace las observaciones a los Encargados de las Áreas para hacer los ajustes correspondientes e informa al despacho del Alcalde Municipal los resultados e indicadores que se generan mensualmente.</p>	<p>Concejo Municipal</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Alcalde Municipal</p> <p>Jefe de la UATM</p>
		174



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([2/2]) --&gt; 8.5[8.5 Ejecutan plan operativo correspondiente a su área y elaboran informe de gestión]     8.5 --&gt; IG1[Informe de gestión]     IG1 --&gt; 8.6[8.6 Elabora informe de gestión consolidado para alcalde]     8.6 --&gt; IG2[Informe consolidado]     IG2 --&gt; 8.7[8.7 Revisa, observa y traslada al Concejo Municipal]     8.7 --&gt; 8.8[8.8 Revisa y establece políticas a tomar en cuenta en plan operativo anual del siguiente año]     8.8 --&gt; Fin([Fin]) </pre>	<p>8.5. Responsable toma las medidas, políticas y directrices para encaminar o solucionar los problemas si los hubiere o da políticas de sostenimiento de los logros realizados.</p> <p>8.6. Responsable, al finalizar el año, evalúa la ejecución del plan contra indicadores, hace el análisis correspondiente y presenta informe anual de gestión de la Administración Tributaria Municipal al Alcalde Municipal y al Concejo Municipal.</p> <p>8.7. Responsable recibe informe y traslada al Concejo Municipal para determinar colegiadamente las políticas tributarias en la elaboración del Plan Operativo del siguiente año.</p> <p>8.8. Responsable revisa informe tributario y establece las políticas a tomar en cuenta en plan operativo anual del siguiente año.</p>	<p>Alcalde Municipal</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Alcalde Municipal</p> <p>Concejo Municipal</p>

	<b>PROCESO:</b> SEGUIMIENTO y CONTROL
<b>SUBPROCESO:</b> EVALUACIÓN	<b>PROCEDIMIENTO:</b> DEFINICION DE INDICADORES Y EVALUACION DE LA GESTION

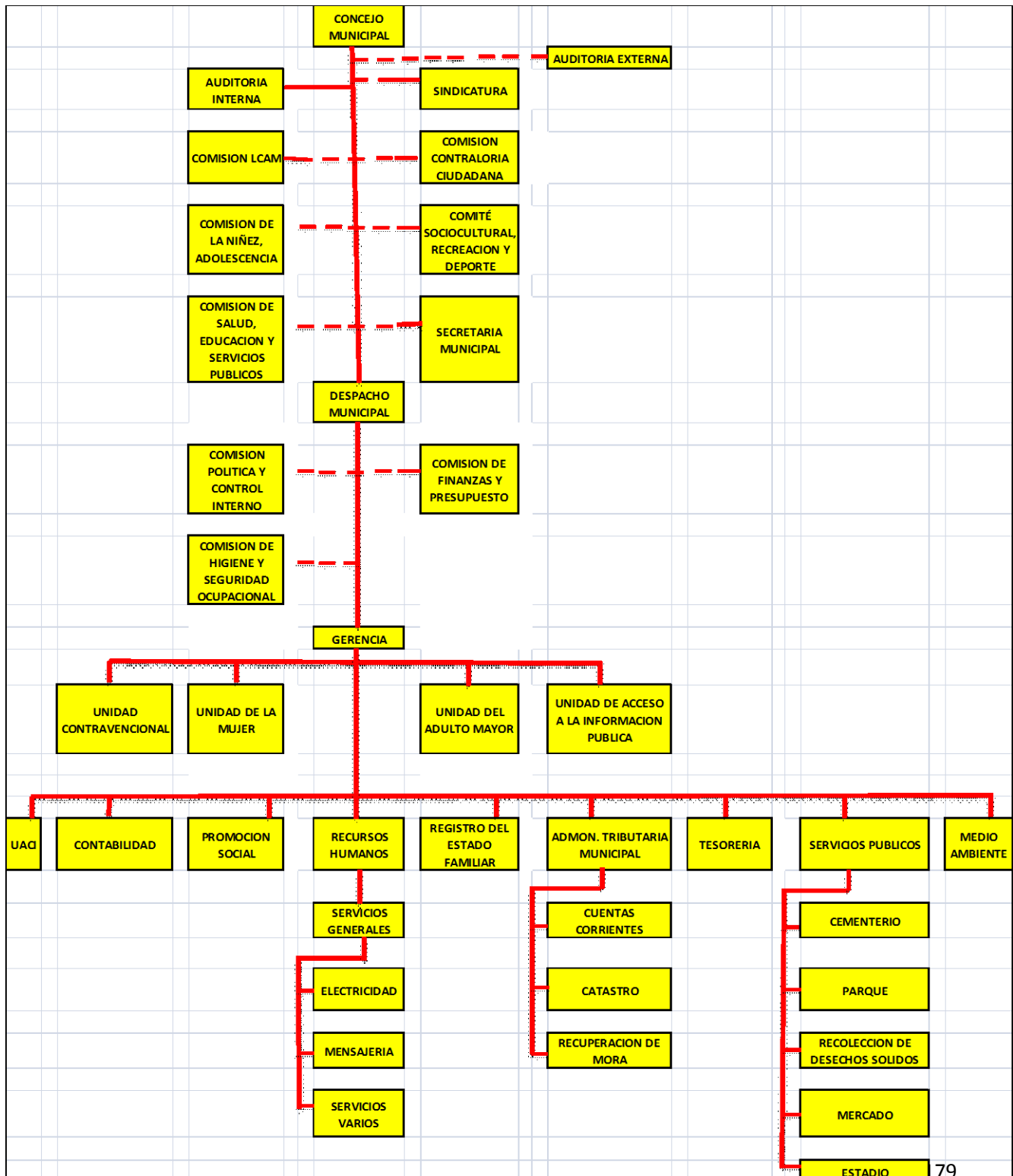
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 8.1[8.1 Revisa y analiza políticas, estrategias y plan operativo de la UATM aprobado]     8.1 --&gt; 8.2[8.2 Compara con resultados presentados por los encargados de áreas tributarias]     8.2 --&gt; 8.3[8.3 Analiza indicadores de año anterior para verificar su utilidad y realizar cambios]     8.3 --&gt; 8.4[8.4 Define indicadores para medir Factores Críticos de Éxito, con sus respectivos máximos y mínimos permitidos]     8.4 --&gt; Fin{1/2} </pre>	<p>8.1. Responsable revisan y analizan políticas, estrategias y plan operativo de la Unidad de Administración Tributaria Municipal aprobado.</p> <p>8.2. Responsable comparan los resultados presentados por los Encargados (as) de áreas tributarias.</p> <p>8.3. Responsable analiza indicadores del año anterior para verificar su utilidad y realizar cambios.</p> <p>8.4. Responsable define indicadores para medir factores críticos de éxito, con sus respectivos máximos y mínimos permitidos.</p>	<p>Concejo Municipal y Alcalde</p> <p>Concejo Municipal y Alcalde</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Jefe de la UATM</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start{{2/2}} --&gt; 8.5[8.5 Elabora documento consolidado con los indicadores establecidos]     8.5 --&gt; F_UATM_27[F-UATM-27]     F_UATM_27 --&gt; F_UATM_27A[F-UATM-27A]     F_UATM_27A --&gt; 8.6[8.6 Recolectan y analizan la información necesaria para calcular indicadores]     8.6 --&gt; 8.7[8.7 Calculan los resultados de de los indicadores de gestión]     8.7 --&gt; End{{2/3}} </pre>	<p>8.5. Responsable elabora documento consolidando los indicadores establecidos F-UATM-27), sus fórmulas y los estándares máximos y mínimos esperados y envía a las áreas.</p> <p>8.6. Responsable de área recolectan y analizan mensualmente la información necesaria para el cálculo de indicadores y calculan los resultados de indicadores de gestión. Formulario (F-UATM-27A)</p> <p>8.7. Responsable de área recolectan y analizan la información necesaria para calcular indicadores.</p>	<p>Jefe de la UATM</p> <p>Encargados(as) de Áreas</p> <p>Encargado(a)s de área</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Start([3/3]) --&gt; 8.8[8.8 Comparan los resultados de los indicadores contra los valores estándar establecidos en la definición de indicadores.]     8.8 --&gt; 8.9[8.9. Encargado(a)s de área comparan los resultados de los indicadores contra los valores estándar establecidos en la definición de los mismos.]     8.9 --&gt; 8.10[8.10 Prepara informe técnico y presentación de resultados, con sus recomendaciones]     8.10 --&gt; 8.11[8.11 Valida presentación con cada encargado de área]     8.11 --&gt; 8.12[8.12 Encargados revisan y presentan resultados a Concejo Municipal Alcalde]     8.12 --&gt; 8.13[8.13 Analizan resultados de la gestión y elabora recomendaciones y acciones a seguir para cumplir con estándares]     8.13 --&gt; 8.14[8.14 Despliega recomendaciones y acciones a seguir a cada área e incluye en plan operativo anual]     8.14 --&gt; Fin([Fin]) </pre>	<p>8.8. Responsable de área calculan los resultados de los indicadores de gestión, formulario (F-UATM-27A).</p> <p>8.9. Responsable de área comparan los resultados de los indicadores contra los valores estándar establecidos en la definición de los mismos.</p> <p>8.10. Responsable prepara documento técnico con la presentación de los resultados, cumplimiento, causas y acciones a seguir en aspectos correctivos.</p> <p>8.11. Responsable conjuntamente con el Jefe de la UATM validan la presentación. Además, indican causas de incumplimiento y proponen acciones de mejora.</p> <p>8.12. Responsable conjuntamente con los Encargados(as) de Áreas realizan la presentación ante el Alcalde y Concejo Municipal.</p> <p>8.13. Responsables analizan resultados de indicadores de gestión a todo nivel y dan sugerencias de acciones a seguir, para lograr cumplir con los estándares establecidos y optimizar el proceso.</p> <p>8.14. Responsable despliega a todas las áreas y procesos de la Unidad los resultados de los indicadores de gestión, junto con las acciones correctivas generales y específicas que sean del caso. Inicia proceso de búsqueda de nuevos estándares.</p>	<p>Encargados(as) de área</p> <p>Encargados(as) de área</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Encargados(as) de Áreas</p> <p>Jefe de la UATM</p> <p>Concejo Municipal y Alcalde</p> <p>Jefe de la UATM</p>


## 5.4 ETAPA IV: DESCRIPTOR DE PUESTOS Y FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA UATM.

### 5.4.1 Estructura organizativa




## 5.4.2 Funciones de los miembros de la UATM

### 5.4.2.1 Jefe de la Administración Tributaria Municipal

Nombre de la Unidad	JEFE DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL	
Naturaleza	Administración	
Dependencia Jerárquica	Gerencia Municipal	
Unidades bajo su mando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas Corrientes y cobros</li> <li>• Catastro</li> </ul>	
Objetivo	Disminuir los índices de evasión tributaria, a través de una constante presencia fiscalizadora y de registros actualizados, brindando a la ciudadanía la información y apoyo necesario para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	
Descripción General	Se encarga de fijar las políticas internas relacionadas con el manejo, seguimiento y control de las actividades tributarias. Establece relaciones con entes nacionales, fiscalizadores y de control, apoya las áreas que están bajo su mando y en general coordina los procesos, de forma que éstos resulten armónicos y eficientes.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el encargado de catastro el mantenimiento de los registros catastrales, en lo que respecta a ficha catastral, mapa catastral, Calificaciones, nuevas edificaciones, permisos de construcción, permisos de líneas, apertura de nuevos negocios, calificación de nuevos negocios y empresas, calificación de nuevos servicios y otras actividades propias del cargo.</li> <li>• Coordinar con el encargado de Cuenta Corriente, la gestión de cobros, avisos de cobro, estados de cuentas de los contribuyentes, Estado de la Mora municipal.</li> <li>• Verificar el mantenimiento de la actualización de los Registros catastrales se encuentren al día.</li> <li>• Actualizar la base de datos de nuevos contribuyentes.</li> <li>• Proponer las políticas, estrategias, planes y programas a desarrollar en las áreas de su competencia, (optimizar la recaudación) al Concejo Municipal.</li> <li>• Coordinar el seguimiento de casos y el análisis de los dictámenes e informes fiscales.</li> <li>• Presentar al Concejo Municipal informe sobre los resultados de los indicadores de gestión</li> <li>• Tomar decisiones sobre planes a ejecutarse en cada área de la Administración Tributaria Municipal.</li> <li>• Cumplir con más disposiciones que dicte la Gerencia Municipal</li> </ul>		
<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>		
<b>Internas</b>	<b>Externas</b>	

<ul style="list-style-type: none"><li>• Despacho Municipal</li><li>• Sindicatura municipal</li><li>• Contabilidad</li><li>• Tesorería</li><li>• Servicios Públicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituciones gubernamentales, no gubernamentales y privadas.</li><li>• Organismos de cooperación y apoyo</li><li>• Ciudadanía en general</li></ul>
--	---

### 5.4.2.2 En Cargado de Cuentas Corrientes

Nombre de la Sección	<b>ENCARGADO DE CUENTAS CORRIENTES</b>	
Naturaleza	Operativa	
Dependencia Jerárquica	Administración Tributaria Municipal	
Unidades bajo su mando	Ninguna	
Objetivo	Gestionar y administrar el cobro de los tributos de contribuyentes y usuarios registrados en una base tributaria actualizada.	
Descripción General	Mantiene actualizada las cuentas de los contribuyentes o usuarios, además le corresponde gestionar el cobro de los saldos morosos.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de Fórmula 1- ISAM</li> <li>• Registro de ingresos en los libros correspondientes (cartillas)</li> <li>• Elaborar los estados de cuenta a petición de los contribuyentes.</li> <li>• Realizar los reportes de contribuyentes en mora.</li> <li>• Realizar envíos de avisos de cobro.</li> <li>• Realizar convenios de pago con los contribuyentes morosos.</li> <li>• Velar porque el cobro de intereses y multas se apegue a lo estipulado en las leyes vigentes.</li> <li>• Elaborar y firmar todos aquellos documentos que le competen.</li> <li>• Efectuar verificaciones periódicas sobre los registros de control de cuentas corrientes, para constatar la veracidad de los datos y saldos</li> <li>• Realizar la emisión de los avisos, recibos de cobro de impuestos y tasas por servicio.</li> <li>• Coordinar con el encargado de catastro el control tributario de inmuebles y empresas, para mantener conciliada la información.</li> <li>• Asistir a capacitaciones en lo que se refiere a Ley General Tributaria Municipal y otras que tengan relación con el cargo.</li> <li>• Asumir cualquier otra tarea inherente a su cargo que le sea encomendada por el Jefe inmediato.</li> <li>• Elaboración de Solvencias Municipales.</li> <li>• Actualización de cartillas.</li> <li>• Descargo de recibos diarios de los contribuyentes que vienen a cancelar sus servicios e Impuestos.</li> <li>• Ingreso de fórmula 1- ISAM diariamente.</li> <li>• Hacer títulos de perpetuidad.</li> <li>• Elaboración de informes mensual.</li> </ul>		




- Dar apoyo a las actividades solicitadas por la Jefatura del área.

**RELACIONES DE TRABAJO**


Internas	Externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Interna</li> <li>• Tesorería</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Catastro y Registro</li> <li>• Servicios Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones gubernamentales, no gubernamentales y privadas.</li> <li>• Ciudadanía en general</li> </ul>

### 5.4.2.3 Jefe de Catastro

Nombre de la Sección	JEFE DE CATASTRO	
Naturaleza	Operativa	
Dependencia Jerárquica	Administración Tributaria Municipal	
Unidades bajo su mando	Ninguna	
Objetivo	Contar con un registro catastral actualizado que garantice el auto sostenibilidad en la prestación de los servicios.	
Descripción General	Atiende al contribuyente y usuario en lo relacionado con los trámites del registro tributario; procesando la información tributaria de los mismos y determina la base imponible para la aplicación de impuestos y tasas.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar ruta de entregas de notificaciones y citaciones</li> <li>• Calificar nuevos inmuebles.</li> <li>• Realizar inspecciones en el municipio.</li> <li>• Elaborar fichas Catastrales y Archivar.</li> <li>• Elaborar plano de ubicación, medir y determinar los servicios que el Municipio presta.</li> <li>• Modificaciones a inmuebles por venta o traspasos.</li> <li>• Organizar ruta de entregas de notificaciones y citaciones</li> <li>• Realizar inspecciones a solicitud de la unidad de Cuentas Corrientes para efectuar recalificación a petición de los propietarios de los inmuebles.</li> <li>• Mantener actualizada la información catastral del municipio (planos, listados, fichas, etc.)</li> <li>• Calificar y recalificar las empresas comerciales, industriales, financieras y de servicios, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos en la Ley General Tributaria Municipal.</li> <li>• Llevar control de la distribución de puestos en los lugares autorizados por el concejo municipal, durante la celebración de ferias o fiestas patronales.</li> <li>• Realizar auditoria dentro de la UATM para verificar el proceso de gestión de cobros y recuperación de mora.</li> <li>• Llevar el archivo de los contribuyentes de acuerdo a la actividad que le corresponda.</li> <li>• Efectuar calificaciones de oficio en los establecimientos que no presenten oportunamente los documentos requeridos según la ordenanza municipal vigente.</li> <li>• Realizar inspecciones periódicas en el municipio para controlar la calidad y oportunidad de los servicios prestados por la municipalidad.</li> <li>• Elaborar Estados de Cuenta.</li> <li>• Elaborar Convenios de Pago.</li> <li>• Gestionar el Cobro y Recuperación de Mora.</li> <li>• Llevar expedientes de empresas.</li> </ul>		

<p><b>FUNCIONES (Continuación)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar Balances anuales y declaración jurada.</li> <li>• Calcular Tasas e Impuestos.</li> <li>• Coordinar actividades de campo con el auxiliar.</li> <li>• Elaborar Informe Mensual.</li> <li>• Brindar apoyo al departamento de Cuentas Corrientes.</li> <li>• Realizar reuniones de Unidad cuando se estime conveniente.</li> <li>• Cumplir con más disposiciones que dicte la Gerencia Municipal</li> </ul>	
<p><b>RELACIONES DE TRABAJO</b></p>	
<b>Internas</b>	<b>Externas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta Corriente y Cobro</li> <li>• Servicios Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones gubernamentales, no gubernamentales y privadas.</li> <li>• Organismos de cooperación y apoyo</li> <li>• Ciudadanía en general</li> </ul>

#### **5.4.2.4 En Cargado de la Recuperación de Mora**

<b>Nombre de la Sección</b>	<b>EN CARGADO DE LA RECUPERACION DE MORA</b>	
<b>Naturaleza</b>	Operativa	
<b>Dependencia Jerárquica</b>	Administración Tributaria Municipal	
<b>Unidades bajo su mando</b>	Ninguna	
<b>Objetivo</b>	Recuperar con base a los procedimientos técnico-administrativos y/o judiciales, la mora tributaria que por diversos motivos no se ha recuperado.	
<b>Descripción General</b>	Realizar de forma planificada y eficiente la <i>Gestión Administrativa</i> de las cuentas en mora, visitando y gestionando ante los contribuyentes y/o usuarios el pago de los servicios municipales e impuestos, por medio del control de los expedientes de las cuentas en mora y de los convenios de pago firmados.	
<b>FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar el cobro normal administrativo y judicial de impuestos y tasas por servicios municipales.</li> <li>• Depurar y conciliar en la sección de empresas e inmuebles las cuentas de los contribuyentes.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las ordenanzas de tasas y ley de impuestos municipales por los servicios y/o actividades económicas que realizan los contribuyentes dentro de la jurisdicción del Municipio.</li> <li>• Dar apoyo a las actividades que solicite la Jefatura del área.</li> </ul>	
RELACIONES DE TRABAJO	
Internas	Externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta Corriente</li> <li>• Catastro</li> <li>• Servicios Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones gubernamentales, no gubernamentales y privadas.</li> <li>• Organismos de cooperación y apoyo</li> <li>• Ciudadanía en general</li> </ul>

### 5.4.3 Descriptor de Puestos

#### 5.4.3.1 Jefe de la UATM

<p><b>Título del puesto:</b></p> <p>Jefe o Jefa de Administración Tributaria Municipal</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>PERFIL DEL CARGO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación: Lic. En Ciencias Jurídicas, Lic. En Administrador de Empresas o carreras afines.</li> <li>• Capacitación: Curso de Contabilidad Gubernamental; Desarrollo Local; Desarrollo Territorial.</li> <li>• Experiencia: Dos años.</li> <li>• Cualidades, Habilidades y destrezas: Iniciativa, creatividad, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>RESPONSABILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VALORES MUNICIPALES: Ninguno</li> <li>• EQUIPO: Informático y de oficina</li> <li>• PERSONAL: Administración Tributaria Municipal: Cuentas Corrientes y Catastro.</li> <li>• DOCUMENTOS: Mapas cartográficos, Base Datos de contribuyentes y otros.</li> </ul>
<p><b>Jefe inmediato:</b> Gerente Municipal</p>	
<p><b>Unidad a la que pertenece:</b></p> <p>Administración Tributaria Municipal</p>	

### 5.4.3.2 Cuentas Corrientes

<b>Título del puesto:</b>  Encargado o Encargada de Cuentas Corrientes	<p style="text-align: center;"><b><u>PERFIL DEL CARGO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Educación: Lic. Administración de Empresas o Bachiller Técnico Vocacional Opción. Contador o Secretariado.</li><li>• Capacitación: Normativa Municipal tributaria, atención al cliente.</li><li>• Experiencia: Dos años</li><li>• Cualidades, habilidades y destrezas: Liderazgo, buenas relaciones interpersonales.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b><u>RESPONSABILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VALORES MUNICIPALES: Ninguna</li><li>• EQUIPO: Informático y de oficina.</li><li>• PERSONAL: Ninguno</li><li>• DOCUMENTOS: Expedientes de contribuyentes y Base de datos.</li></ul>
<b>Jefe inmediato:</b> Jefe o Jefa de Administración Tributaria Municipal	
<b>Unidad a la que pertenece:</b>  Administración Tributaria Municipal	

### **5.4.3.3 Catastro**

Título del puesto:

**Encargado o Encargada de Catastro**

#### PERFIL DEL CARGO

- Educación: Ingeniero, Arquitecto, Lic. En Administración de Empresas.
- Capacitación: Normativa Municipal tributaria, atención al cliente.
- Experiencia: Dos años
- Cualidades, habilidades y destrezas: Liderazgo, buenas relaciones interpersonales.

#### RESPONSABILIDADES

- VALORES MUNICIPALES: Ninguna
- EQUIPO: Informático y de oficina
- PERSONAL: Ninguna
- DOCUMENTOS: Expedientes de Contribuyentes.

---

**Jefe inmediato: Jefe o Jefa de Administración Tributaria Municipal**

---

**Unidad a la que pertenece:**

**Administración Tributaria Municipal**

#### **5.4.3.4 Recuperación de la Mora**

**Título del puesto:**

Encargado o Encargada de Recuperación de Mora

**PERFIL DEL CARGO**

- Educación: Lic. En Ciencias Jurídicas.
- Capacitación: Normativa Municipal tributaria, atención al cliente.
- Experiencia: Dos años
- Cualidades, habilidades y destrezas: Liderazgo, buenas relaciones interpersonales.

**Jefe inmediato:** Jefe o Jefa de Administración Tributaria Municipal

**RESPONSABILIDADES**

- VALORES MUNICIPALES: Ninguna
- EQUIPO: Informático y de oficina
- PERSONAL: Ninguna
- DOCUMENTOS: Expedientes de Contribuyentes.

**Unidad a la que pertenece:**

Administración Tributaria Municipal

## CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones.

- ✓ Los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal no reciben capacitaciones periódicas por parte de la comuna, enfocadas a la mejorar el proceso de gestión de cobros o que brinden mayores recursos técnicos para un mejor desempeño de sus funciones dentro de la Alcaldía Municipal de Jocoro.

La falta de capacitación a los miembros de la UATM es un factor que provoca que dichos miembros no puedan desempeñar de mejor forma la gestión de cobros dentro de la municipalidad.

- ✓ Los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Jocoro necesita un recurso técnico que le permita detallar los procesos de cobranza, que les brinde lineamientos específicos y sustentados legalmente a seguir para poder gestionar el cobro de la deuda.

La carencia de recursos técnicos dentro de la UATM orientados a recuperar la deuda tributaria impide a los miembros de esta unidad desempeñar correctamente sus funciones, no se puede mejorar la gestión de cobros sin un instructivo que guie a los miembros de la UATM en dicho proceso y les brinde el soporte legal al momento de efectuar el cobro de la deuda.

- ✓ La falta de políticas de cobro y recuperación de deuda impiden al personal de la Unidad de Administración Tributaria Municipal efectuar proceder al cobro de la deuda de manera eficiente ya que no cuentan con una normativa técnica legal que les respalde.



La no implementación de políticas de cobro evita que los miembros de la UATM desarrollen a totalidad el proceso de gestión de cobro, inclusive algunos contribuyentes señalan como ineficiente la labor realizada por dicha unidad.

- ✓ La Alcaldía Municipal de Jocoro no brinda alternativas de pagos viables y acordes a las posibilidades de los contribuyentes que se encuentran atrasados con el pago de los tributos, lo cual incrementa sus cuentas por cobrar.

El no ofrecer mayores y mejores formas de pago de la deuda evita que la comuna aumente la recuperación de las cuentas por cobrar ya que los contribuyentes se ven obligados a esperar tener el total del monto de la deuda en efectivo para poder realizar el pago.

## 6.2 Recomendaciones

- ✓ Los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal deben solicitar al Consejo Municipal y a la Corte de Cuentas de El Salvador se les impartan capacitaciones periódicas y enfocadas a la gestión de recursos, métodos de cobranza o cualquier otro tema que se considere necesario para el correcto desarrollo de sus funciones.

Se podrán obtener mejores resultados si los miembros de la UATM están debidamente capacitados en lo concerniente a su área, ya que esto facilitara la solución de problemas, permitirá al personal agilizar trámites y brindar mejores soluciones a los usuarios. Se recomienda emplear el manual sugerido en esta investigación como una herramienta de apoyo a las labores efectuadas por los miembros de la UATM.

- ✓ Los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Jocoro deben emplear un manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales, esto les permitirá contar con un instrumento de control interno que detalle los procesos a seguir y brinde soporte al trabajo realizado por los miembros de la unidad.

Al implementar una guía técnica que brinde mayor soporte a los miembros del personal se podrán obtener mejores resultados en la gestión de cobros ya que esta estará amparada en una herramienta técnica que brinda los pasos a seguir y la normativa legal bajo la cual se amparan dichos procedimientos.

- ✓ Los miembros de la UATM deben establecer políticas de cobro y recuperación de deuda tributaria en la unidad para poder gestionar el cobro de una mejor manera.

Establecer políticas de cobro dentro de la UATM y aplicarlas correctamente garantizara un aumento en la recaudación y mejorara los procesos de cobro de los impuestos municipales.

- ✓ Se debe gestionar mejores alternativas de pago a los usuarios para facilitarles el pago de la deuda sin afectar de manera significativa su economía familiar.

Al tener mayores formas de pago los usuarios podrán efectuar el pago de la deuda de forma más práctica y conveniente al poder fraccionar la deuda o al efectuarla por diversas formas de pago.

## ANEXOS.

### ENCUESTAS UTILIZADAS CON MIEMBROS DE LA UATM



## UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

SECCIÓN DE CONTADURÍA PÚBLICA

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Conocer la opinión de los miembros de la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM) sobre la normativa técnica y legal con la que cuenta la municipalidad para la gestión del pago de tributos municipales de los contribuyentes.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

DIRIGIDO A: PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Indicaciones: Marque con una **X** la respuesta de su elección.

1- ¿Conoce usted el procedimiento a ejecutar para el proceso de gestión de cobro de deuda de contribuyentes que han caído en mora?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2- ¿Usted cuenta con el conocimiento práctico y legal necesario para gestionar el cobro de los tributos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3- ¿Considera usted que la alcaldía cuenta con los recursos humanos, legales y técnicos para gestionar el cobro de los tributos?

SI Posee recursos suficientes \_\_\_\_\_

NO Posee recursos suficientes \_\_\_\_\_

Necesitan Mejorar \_\_\_\_\_

- 4- ¿Piensa usted que miembro de la Unidad Administración Tributaria Municipal es capacitado adecuada y periódicamente para ejecutar correctamente el cargo?
- La capacitación es Suficiente** \_\_\_\_\_
- La capacitación no es suficiente** \_\_\_\_\_
- Deben mejorarse algunos temas** \_\_\_\_
- 5- ¿Considera usted que la alcaldía municipal debería incrementar los recursos para gestionar el pago de los tributos pendientes de pago?
- SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_
- 6- ¿Qué opina usted sobre el proceso de gestión de cobros que su unidad aplica a los contribuyentes morosos?
- 7- ¿Puede usted identificar las áreas más afectadas debido al incumplimiento de los pagos en los impuestos?
- Todas las áreas afectadas** \_\_\_\_\_
- Gran parte de las áreas afectadas** \_\_\_\_\_
- Pocas áreas afectadas** \_\_\_\_\_
- 8- ¿Considera usted que la alcaldía brinda alternativas de pagos viables para los contribuyentes?
- SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_
- 9- ¿Qué opina usted sobre la forma de notificación de la deuda a los contribuyentes que es utilizada actualmente por la alcaldía?
- Es eficaz** \_\_\_\_\_
- No es eficaz** \_\_\_\_\_
- Necesita mejorar** \_\_\_\_\_
- 10- ¿Conoce usted mejores formas para notificar la deuda a los contribuyentes que la que utiliza actualmente la municipalidad?
- SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_

## ENCUESTAS UTILIZADAS CON CONTRIBUYENTES



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

SECCIÓN DE CONTADURÍA PÚBLICA

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Conocer los motivos por los cuales los contribuyentes de la municipalidad de Jocoro no pagan la deuda tributaria municipal en concepto de impuestos municipales e intereses.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

DIRIGIDO A: Contribuyentes con deuda acumulada de la ciudad de Jocoro.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta de su elección.

1- ¿Usted está satisfecho con la forma de notificación que la alcaldía utiliza para hacerle el cobro de los tributos municipales?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2- ¿Considera usted que la alcaldía municipal debería realizar una mejor gestión para recuperar los impuestos municipales adeudados por los contribuyentes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3- ¿Qué opina usted sobre la forma de notificación de la deuda a los contribuyentes que es utilizada actualmente por la alcaldía?

Es eficaz \_\_\_\_\_

No es eficaz \_\_\_\_\_

Necesita mejorar \_\_\_\_\_

Genera confusión en los Contribuyentes \_\_\_\_\_

4- ¿Sabe usted que al no pagar a tiempo los tributos municipales está acumulando su deuda con la municipalidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5- ¿Por qué razón no ha realizado el pago de los impuestos municipales que adeuda a la municipalidad?

Falta de dinero \_\_\_\_\_

Afinidad con el partido en el poder \_\_\_\_\_

Descontento con el partido en el poder \_\_\_\_\_

No le interesa cancelar la deuda \_\_\_\_\_

Planea pagarla en una fecha determinada a futuro\_\_\_\_\_

- 6- ¿Planea usted cancelar la deuda tributaria que tiene con la municipalidad?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 7- ¿Sabe usted que el plazo para el pago de los impuestos municipales posee una fecha de vencimiento mensual?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 8- ¿Comprende usted que al no pagar los impuestos se reducen los ingresos en algunas áreas de la alcaldía municipal?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 9- ¿La alcaldía municipal ha establecido contacto con usted para gestionar el cobro de su deuda tributaria y plantearle opciones de pago?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 10- ¿Usted está conforme con las formas de pago de impuestos que le ofrece la alcaldía municipal?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 11- ¿Cree usted que la alcaldía municipal debe brindar alternativas de pago a los contribuyentes morosos?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 12- ¿Sabe usted que existen áreas con ingresos menores a los presupuestados en la municipalidad a causa de la deuda tributaria de los contribuyentes morosos?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 13- ¿Considera usted que la alcaldía debe tomar acciones legales para iniciar el cobro de la deuda?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 14- ¿Por qué considera usted que existe escases de fondos en la alcaldía municipal?  
Impuntualidad en el pago de los tributos \_\_\_\_\_  
Mala Administración de los fondos \_\_\_\_\_  
Mala gestión en el cobro de los tributos \_\_\_\_\_
- 15- ¿Qué razón considera usted que es la más importante para el pago oportuno de los tributos municipales?  
Evitar pago de intereses \_\_\_\_\_  
Evitar acumulación de deuda tributaria \_\_\_\_\_

# OPERACIONALIZACIÓN DE HIPOTESIS

Objetivo de la investigación	Planteamiento de Hipótesis	Variable de Objetivos	Definición operacional de Variables	Indicadores	N.Pgt
-Identificar la necesidad que tiene la alcaldía municipal de Jocoro de un manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales e implementación de políticas para el cobro y recuperación de la deuda tributaria.	-Con la creación de un manual de procedimientos de aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales se dotara de una herramienta a la comuna de Jocoro para disminuir la cartera morosa y aumentar la recaudación de tributos municipales.	<b>Dependiente:</b> Manual de procedimientos	Documento que apoya al proceso de gestión de cobro, brinda los pasos legales a seguir para lograr el cobro.	-Falta de proceso de cobranza -Baja recaudación de fondo -Aumento de cartera morosa	2 8,12,15 4,15,13
		<b>Independiente:</b> Identificar la necesidad	Definir puntualmente la necesidad que es generada por el problema de falta de cobro.	-Desinterés del pago por parte de los usuarios. -Escases de fondos en la comuna. -Incumplimiento de pagos.	5,6 8,12 5,6,10
-Determinar los rubros que generan más deuda y mora de los habitantes hacia la municipalidad.	-Existen rubros en los cuales los usuarios tienen mayor incidencia al no pago de los impuestos y tasas municipales.	<b>Dependiente:</b> Determinación de rubros	Definir los rubros que acumulan más deuda por parte de los contribuyentes.	-Acumulación de Deuda -Áreas con menos ingresos en la municipalidad	4,5,15 8,12
		<b>Independiente:</b> Deuda y mora de los habitantes	Los impuestos que no han sido pagados por los habitantes y los intereses en concepto de mora cargados a la deuda de los contribuyentes	-Los contribuyentes no pagan los impuestos -Alternativas de pago no acordes a posibilidades de pago -Aumento de cuentas por cobrar.	5 11 4
-Identificar las dificultades que tiene la municipalidad para hacer frente a sus obligaciones.	-La falta de cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los sujetos pasivos genera dificultad en la alcaldía de Jocoro para cubrir sus obligaciones.	<b>Dependiente:</b> Dificultades	Problemas que presenta la institución al momento de querer hacer uso de los recursos presupuestados.	-Falta de Fondos -Vencimiento de Plazos de pago -Acumulación de deuda -Interrupción de servicios básicos	5 7 4 15
		<b>Independiente:</b> Obligaciones	Acuerdos establecidos previamente que deben ser cumplidos en plazos u fechas ya señalados ejemplo: pago de nómina de la alcaldía o de servicios básicos.	-Incumplimiento en el pago de obligaciones -Repercusiones legales	8,12 13
- Detallar el proceso de gestión de cobro que realiza la alcaldía para recuperar la cartera morosa.	-El proceso de gestión de cobro de la alcaldía de Jocoro debe ser analizado para identificar las etapas claves en dicho proceso de cobro	<b>Dependiente:</b> Proceso de gestión de cobro	Pasos y procedimientos a seguir para implementar el cobro de la deuda de los contribuyentes hacia la municipalidad.	-Iniciar el cobro de la deuda -Brindar alternativas para el pago de la deuda -Establecer contacto con el contribuyente para gestionar el cobro de la deuda	1,2,13 10,12 3,9
		<b>Independiente:</b> Recuperar cartera morosa	Cobrar a los contribuyentes que poseen saldos pendientes y morosos la totalidad o parte de la deuda que estos poseen con la municipalidad.	-Hacer efectivo el cobro de la deuda -Disminución de las cuentas por cobrar -Eficacia en la gestión de cobros -Gestión de cobros	13 4,6 3 1



**FORMATOS A UTILIZAR EN LA UATM**

ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO  
SECCION CATASTRO

**NOTIFICACIÓN**

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

Señor (a)

Presente.

Por este medio me permito comunicarle que a partir del mes de \_\_\_\_\_

Esta Alcaldía ha establecido el monto del impuesto municipal a pagar así:

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Propietario o Representante: \_\_\_\_\_

Impuesto Municipal a pagar: \$ \_\_\_\_\_

Más 5% de Fiestas Patronales: \$ \_\_\_\_\_

Total Mensual a pagar: \$ \_\_\_\_\_

Señor Propietario, a partir de la fecha de esta NOTIFICACIÓN, Usted dispone de tres días hábiles para apelar por escrito a lo notificado.

Atentamente,

\_\_\_\_\_

Encargado de Catastro.  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO  
SECCION CATASTRO

SOLICITUD No. \_\_\_\_  
FECHA \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE APERTURA DE CUENTA DE NEGOCIO**

Jocoro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

Señores  
Alcaldía Municipal  
Presente.

Por este medio me permito solicitar a ustedes, la apertura de Cuenta Municipal para el negocio identificado así:

Nombre Comercial: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Propietario o Representante: \_\_\_\_\_

Fecha de apertura: \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del Propietario o Representante Legal

Dirección: \_\_\_\_\_

Nota: anexar Balance General

\_\_\_\_\_  
Firma del Propietario o Representante

Dirección: \_\_\_\_\_

ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO

SOLICITUD No. \_\_\_\_

SECCION CATASTRO

FECHA \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE CIERRE DE CUENTA DE NEGOCIO**

Jocoro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Señores

Alcaldía Municipal

Presente.

Por este medio me permito solicitar a ustedes, la CIERRE de Cuenta Municipal para el negocio identificado así:

Nombre Comercial: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Propietario o Representante: \_\_\_\_\_

Fecha de cierre: \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del Propietario o Representante Legal

Dirección: \_\_\_\_\_

Nota: Es necesario que presente Solvencia Municipal o último recibo pagado.

RESERVADO PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL RESOLUCIÓN No.

RESOLUCIÓN No. \_\_\_\_\_

Después del estudio correspondiente, se aprueba la solicitud de cierre de cuenta para el negocio denominado: \_\_\_\_\_

A partir del mes de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

JEFE ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO

SOLICITUD No. \_\_\_\_\_

SECCION CATASTRO

FECHA \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE MODIFICACION A CUENTA**

**(Cambio de Dirección, Propietario y Nombre o Razón Social)**

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_.

Señores

Alcaldía Municipal

Presente.

Por este medio me permito solicitar a ustedes, se autorice a quien corresponda para que efectué las modificaciones a la cuenta del negocio:

\_\_\_\_\_

De la manera siguiente:

**Cambio de Dirección:**

Dirección Actual: \_\_\_\_\_

Dirección Nueva: \_\_\_\_\_

**Cambio de Propietario:**

Propietario Actual: \_\_\_\_\_

Propietario Nuevo: \_\_\_\_\_

**Cambio de Nombre o Razón Social:**

Nombre Actual: \_\_\_\_\_

Nombre nuevo: \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Solicitante

Nota: Es necesario que presente Solvencia Municipal o último recibo pagado.

Dirección para notificar: \_\_\_\_\_

ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO

SOLICITUD No. \_\_\_\_\_

SECCION CATASTRO

FECHA \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN DEL IMPUESTO A PAGAR  
(Cambio de Dirección, Propietario y Nombre o Razón Social)**

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

Señores  
Alcaldía Municipal  
Presente.

Por este medio me permito solicitar a ustedes, se reconsidere el monto de Impuesto Municipal fijado en \$ \_\_\_\_\_ que corresponde pagar al negocio:

\_\_\_\_\_ ubicado en: \_\_\_\_\_

Las razones por las que no estoy de acuerdo son las siguientes: \_\_\_\_\_

Por lo que solicite se reconsidere el pago en Mención

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Solicitante

Dirección para notificar: \_\_\_\_\_

## FORMULARIOS A UTILIZAR

### LISTADO DE FORMULARIOS

FORMULARIOS	
CODIGO	NOMBRE
F-UATM-1	Declaración Anual Jurada
F-UATM-2	Recordatorio para Presentar Declaración Anual Jurada
F-UATM-3	Resolución y Notificación de Determinación de Oficio
F-UATM-4	Notificación por Omisos de Información
F-UATM-5	Ficha de Registro y Control de Inmuebles (Ficha catastral)
F-UATM-5A	Certificación de Acuerdo y Notificación
F-UATM-6	Notificación de Tasas por Prestación de Servicios
F-UATM-7	Solicitud de Inspección
F-UATM-8	Acta de Inspección (para autorización de servicios)
F-UATM-8A	Acta de Inspección por Cierre
F-UATM-9	Programa de Inspección para Negocios de Venta y Consumo de Bebidas Alcohólicas
F-UATM-10	Resolución y Notificación de Cierre de Cuenta de Empresa
F-UATM-11	Constancia de Solvencia Municipal
F-UATM-12	Aviso-Recibo de Cobro
F-UATM-13	Estado de Cuenta y Notificación
F-UATM-14	Convenio de Pago a plazos
F-UATM-15	Plan de Cuotas de Pago
F-UATM-16	Recordatorio para Refrendar Licencia para Venta de Bebidas Alcohólicas
F-UATM-17	Auto de Designación para Realizar Auditoria
F-UATM-18	Requerimientos de Información de Negocio o Empresa
F-UATM-19	Hoja de Trabajo
F-UATM-19A	Informe de Auditoria
F-UATM-20	Comunicación de Resultados y Notificación
F-UATM-20A	Auto de Apertura a Prueba
F-UATM-21	Requerimiento de Inscripción y Prevención
F-UATM-22	Solicitud de Información a la DGII o del Registro de Comercio
F-UATM-23	Solicitud de Recurso de Apelación
F-UATM-23A	Auto de Admisión de Recurso de Apelación
F-UATM-24	Resolución de Recurso de Apelación
F-UATM-25	Encuesta sobre Calidad de los Servicios Prestados
F-UATM-25A	Encuesta sobre la gestión tributaria municipal
F-UATM-26	Instructivo de Requisitos para Trámites Administrativos
F-UATM-27	Formulación de Indicadores
F-UATM-27A	Línea de Base

## RECORDATORIO PARA PRESENTAR DECLARACION ANUAL JURADA

Jocoro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_

**Señor (a):**  
**Dirección:**

Estimado(a) señor(a):

El motivo de la presente es para recordarle(s) que el día **28 de febrero del próximo año**, vence el plazo para la presentación del **Balance General al 31 de diciembre del año 2\_\_\_\_\_**.

Esta información se solicita para establecer el activo imponible y calcular el impuesto a pagar a la Municipalidad de conformidad al artículo 90 de la Ley General Tributaria Municipal, que a la letra dice:

*“Los contribuyentes, responsables y terceros, estarán obligados al cumplimiento de los deberes formales que se establezcan en esta Ley, en leyes u ordenanzas de creación de tributos, sus reglamentos y otras disposiciones normativas que dicten las administraciones tributarias municipales y particularmente están obligados a ...”*

Me permito informarle(s) además, que de acuerdo a la Ley General Tributaria Municipal, “Todo contribuyente que estuviere gravado en la Ley de Impuestos Municipales, sobre el activo tendrá derecho a deducir:”

- *Activos gravados en otro municipio.*
- *Títulos valores garantizados por el Estado.*
- *Depreciación de Activos Fijos a Excepción de los inmuebles*

Las empresas financieras tendrán además, derecho a deducir:

- *Reservas para saneamiento de préstamos de acuerdo con las disposiciones emanadas de la Superintendencia del Sistema Financiero.*
- *Encaje Legal*
- *Bienes que administren en calidad de fideicomisos.*

Las empresas con activos en otros municipios deberán presentar, además, solvencia de los bienes declarados en otros municipios y un detalle de activos por agencia y/o sucursal especificando la depreciación por cada cuenta a depreciar debidamente firmado y sellado por el Representante Legal, Contador General y Auditor Externo.

Deseo expresar la voluntad y disposición del Concejo Municipal, para colaborar en todo momento con su empresa a fin de contar cuanto antes con la información financiera solicitada y evitarles contratiempos con el pago de multas e intereses moratorios.

Agradeciendo su atención a la presente nos suscribimos de usted, muy cordialmente.

Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal	Auxiliar de Catastro
---	----------------------

*Nota: adjunto información de requisitos.*

**RESOLUCION Y NOTIFICACION DE DETERMINACION DE OFICIO**

**RESOLUCION N° \_\_\_\_\_**

En la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM), de esta municipalidad, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_,

1° Habiendo revisado y analizado la información relacionada con la empresa \_\_\_\_\_ propiedad \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ con DUI N° \_\_\_\_\_, en fecha \_\_\_\_\_, y

2° Habiendo realizada la inspección correspondiente para la verificación de los datos.

Esta Unidad, RESUELVE: **Determinar de Oficio** su empresa de acuerdo a su actividad económica y la base imponible siguiente:

Balance General declarado al _____ / _____ / _____	
Valor de activos según inventario realizado	\$ _____
Menos: Activos invertidos en otra jurisdicción	\$ _____
Total	\$ _____
Mas: Depreciación acumulada de edificios	\$ _____
Otros(Especifique): _____	\$ _____

**DETALLE DE IMPUESTO A PAGAR:**

Impuesto mensual a pagar:	\$ _____
Mas: 5% de fiestas patronales	\$ _____
Total del impuesto mensual a pagar	\$ _____
Más: Multa por extemporaneidad	\$ _____

NOTIFIQUESE al (la) interesado(a) que a partir de esta fecha, cuenta con tres días hábiles para apelar por escrito contra la presente, de lo contrario se dará por aceptado lo establecido.

F. \_\_\_\_\_  
UATM

**NOTIFICACION DE RESOLUCION**

Recibida a las \_\_\_\_\_ horas, del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_,  
En la dirección que detallo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de quien entrega

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de quien recibe



**NOTIFICACION POR OMISOS DE INFORMACION**

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

1 <sup>ra</sup> . Notificación.....	<input type="checkbox"/>
2 <sup>da</sup> . Notificación.....	<input type="checkbox"/>
3 <sup>ra</sup> . y última notificación con amonestación y calificación de oficio (Art. 64, 90 y 104 L.G.T.M.).....	<input type="checkbox"/>

**Señor (a):**

**Dirección:**

Estimado(a) señor(a):

El motivo de la presente es para recordar y solicitarle a usted, que según el Artículo 106, inciso 2º de la Ley General Tributaria Municipal, debe presentarse a más tardar en los próximos **quince días**, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de esta nota, en el área de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización de la Municipalidad a resolver y presentar la siguiente información:

1. Legalización de empresa o negocio \_\_\_\_\_
2. Legalización de instalación de rótulos \_\_\_\_\_
3. Balance general al 31 de diciembre del año \_\_\_\_\_
4. Balance Inicial del año \_\_\_\_\_
5. Estado de Pérdidas y Ganancias del año \_\_\_\_\_
6. Inventario del Negocio al \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_
7. Asuntos Administrativos \_\_\_\_\_

Sobre el particular me permito informarle que el Art. 64 de la Ley General Tributaria Municipal, establece entre otros, que

“...Contravenciones a la obligación de declarar y sanciones correspondientes”. Así mismo en los Art. 21 y 90 de La Ley General Tributaria Municipal se establecen las obligaciones de los contribuyentes, de inscribirse en los registros municipales, proporcionar los datos pertinentes y comunicar oportunamente cualquier modificación al respecto del negocio o empresa que tenga actividad económica en el municipio.

Deseo expresar la voluntad y disposición del Concejo Municipal para colaborar en todo momento con su empresa a fin de contar con la información financiera solicitada y evitarles contratiempos con el pago de multas e intereses moratorios.

Agradeciendo su atención a la presente me suscribo de usted, muy cordialmente.

---

Jefe de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización

**CERTIFICACION DE ACUERDO Y NOTIFICACION**

**ACTA N°.** \_\_\_\_\_: En el salón de sesiones de la Alcaldía Municipal a los \_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ACUERDO No.** \_\_\_\_\_:

**EL CONCEJO MUNICIPAL EN USO DE LAS FACULTADES QUE LE CONFIERE EL CODIGO MUNICIPAL, ACUERDA O RESUELVE:**

- A) AUTORIZAR NUEVOS SERVICIOS MUNICIPALES
- B) AUTORIZAR O DENEGAR PERMISO ESPECIAL

Certifíquese el siguiente acuerdo, notifíquese al o los interesados.

Y para los efectos de Ley se extiende la Presente, en la Alcaldía Municipal de Jocoro a los

\_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Alcalde(a) Municipal

\_\_\_\_\_  
Secretario(a) Municipal

**NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION**

Notificado a: Nombres y Apellidos

\_\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_

—

Concepto:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha de recibido \_\_\_\_\_

Hora:

Nombre y firma Propietario o Representante Legal Sello	Jefe de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización Sello

NOTA: Por cada uno de los literales A Y B se emitirá un Acuerdo Municipal

## NOTIFICACIÓN DE TASAS POR PRESTACION DE SERVICIOS

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señor (a):  
Dirección:

Estimado(a) señor(a):

La Unidad de Administración Tributaria Municipal, habiendo analizado la información relacionada con el inmueble de su propiedad, le informa que éste ha sido:

 Calificado Recalificado

De conformidad con el Artículo 7 de La reforma a la ordenanza sobre tasas por servicios municipales vigente, según el detalle siguiente:

N°	Servicio	Base Imponible	Tarifa	Pago Mensual
1	Alumbrado Público	ml.	\$	\$
2	Aseo público	m2.	\$	\$
3	Disposición Final	m2.	\$	\$
4	Pavimentación	m2.	\$	\$
5	Barrido de Calles		\$	\$
6	Otros:		\$	\$
	Total a pagar			\$

Fuente tomada de base en la calificación o recalificación:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

De existir inconformidad con lo resuelto y de acuerdo al Art. 123 de la Ley General Tributaria Municipal, usted dispone de tres días hábiles, a partir de la fecha de recibir la presente notificación para interponer por escrito ante el Concejo Municipal, aceptación de su recurso de apelación sobre lo actuado.

Sin otro particular, me es grato suscribirme de usted, muy cordialmente.

\_\_\_\_\_  
Jefe de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización

Empresas	<input type="checkbox"/>		Lugar:
Inmuebles	<input type="checkbox"/>		Fecha:
Otros	<input type="checkbox"/>		

Yo, \_\_\_\_\_

Con DUI No.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Teléfono:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-------------	--	-----------	--

Residente en \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Por este medio me dirijo a ustedes para solicitar inspección de:

Nuevos servicios municipales	<input type="checkbox"/>	Cambio de Propietario	<input type="checkbox"/>
Calificación de Servicio Existente	<input type="checkbox"/>	Cierre de Empresa o negocio	<input type="checkbox"/>
Recalificación	<input type="checkbox"/>	Cierre Retroactivo de Empresa	<input type="checkbox"/>
Desmembración	<input type="checkbox"/>	Licencia para establecer negocio o empresas especiales	<input type="checkbox"/>
Vallas Publicitarias	<input type="checkbox"/>	Otros Permisos	<input type="checkbox"/>
Permiso para construcción	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>		

**Explique:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Requisitos:**

- 1) Solvencia Municipal
- 2) Recibo de ingreso por pago de derechos de inspección \$ \_\_\_\_\_
- 3) Fotocopia de vialidad vigente del propietario o representante legal
- 4) Último recibo pagado.

_____	_____
Nombre y firma del solicitante	Jefe de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización

**F-UATM-8**

**ACTA DE INSPECCIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE VARIOS SERVICIOS**

Acta N° \_\_\_\_\_  
Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_

La Unidad de Administración Tributaria Municipal, habiendo realizado la inspección correspondiente a la solicitud de (el) (la) señor(a)(ita):

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Relacionada con:

- Cambio de propietario, (Adjuntar ficha catastral F-5)
- Desmembración de inmueble, (Adjuntar ficha catastral F-5)
- Licencia para establecer empresas especiales, (Anexar programa, F-UATM-9)
- Cierre de empresa (Adjuntar F-8-A)
- Otros:

**INFORME Y/O RESULTADO**

Ha emitido las observaciones que se detallan a continuación:


Y para los efectos que estime pertinentes, firmo y sello la presente.

Nombre y firma del responsable de la inspección (Sello)	Jefe de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización

**ACTA DE INSPECCION POR CIERRE**

En \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ Horas,  
 Con \_\_\_\_\_, Minutos, del día \_\_\_\_\_ constituidos: el (los) infrascrito  
 (s), inspector (es) de la Unidad de la Administración Tributaria Municipal

Con el propósito de hacer constar que el negocio denominado \_\_\_\_\_,  
 Que fue propiedad de: \_\_\_\_\_ y  
 que \_\_\_\_\_ funcionó \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ la \_\_\_\_\_ dirección  
 \_\_\_\_\_.

Negocio calificado por esta Unidad por medio de la Resolución No. \_\_\_\_\_, De  
 fecha: \_\_\_\_\_ Con vigencia a partir de: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Abono en la cuenta hasta: el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, tiene al \_\_\_\_\_  
 de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ un saldo pendiente de pago de: \$\_\_\_\_\_.

Al momento de la inspección no se observó ningún indicio del funcionamiento del  
 negocio.

Habiéndose entrevistado a los siguientes vecinos, quienes dan fe de lo manifestado  
 por el/la Sr. (a).-

Yo, _____																								
Con DUI No.														Teléfono:										
Residente en _____, Quien manifiesta que: _____ _____																								

Por lo cual firma: \_\_\_\_\_

Yo, _____																								
Con DUI No.														Teléfono:										
Residente en _____, Quien manifiesta que: _____ _____																								

Por lo cual firma: \_\_\_\_\_

Se hace constar en la presente acta que, se han seguido todos los procedimientos, por  
 lo que se determina y se declara la cuenta

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_.

Nombre y firma del responsable de la inspección	Jefe de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización

**F-UATM-9**  
**PROGRAMA DE INSPECCION PARA NEGOCIOS DE VENTA Y CONSUMO**  
**DE BEBIDAS ALCOHOLICAS**

Nombre \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ Negocio: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Propietario \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ negocio: \_\_\_\_\_

Propietario \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ inmueble: \_\_\_\_\_

Diligencias a efectuar, marcadas con una "X"

**Verificar e informar:**

1) Si existe venta de cerveza, para consumir en el lugar	<input type="checkbox"/>
2) Si existe venta de cerveza, solo para llevar	<input type="checkbox"/>
3) Si existe Rockola en las instalaciones del negocio	<input type="checkbox"/>
4) Si a parte de la venta de cerveza, existe restaurante (venta de comida)	<input type="checkbox"/>
5) Verificar si el negocio, de consumo de cerveza cuenta con el permiso de funcionamiento para el corriente año	<input type="checkbox"/>
Es expendio: <input type="checkbox"/> Es abarrotería <input type="checkbox"/> Otro: _____	<input type="checkbox"/>

(Dejar citatorio para que presenten el permiso correspondiente, o a tramitar el permiso en caso que no lo tenga, con duplicado para el seguimiento posterior).

***Si es venta de cerveza, para consumo en el lugar, verificar si el local reúne las condiciones que establece el Art. 29 de la Ley Reguladora de la producción y comercialización del alcohol y de las bebidas alcohólicas.***

a) Que el local cuente con estacionamiento suficiente.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

b) Que cuente con servicios sanitarios, para ambos sexos.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

c) Que esté debidamente hermetizado, siempre que existan aparatos reproductores de sonido.

\_\_\_\_\_

d) Que el local cuente presente condiciones de aseo, orden y limpieza.

\_\_\_\_\_

e) Que el local cuente con mobiliario y equipo, adecuado para el consumo y la comodidad de sus clientes: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

f) Que el local se encuentre siempre cerrado, con un rótulo que se establezca, que se encuentra \_\_\_\_\_ abierto, \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ los \_\_\_\_\_ horarios permitidos. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

g) El negocio se encuentra a más de 200 metros lineales de centros educativos, iglesias, parques recreativos y zonas verdes Si ( ) No ( ) Metros lineales del centro más cercano: \_\_\_\_\_

#### **MUSICA:**

En vivo.....( ) Rockola..... ( ) Aparatos de sonido..... ( )

Rockola: deberá tener la refrenda del permiso o matrícula correspondiente a este año, (tomar la siguiente información, para efectos de verificación).

Propietario de la Rockola: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **Datos de registro en Cuenta corriente de la municipalidad:**

Código: \_\_\_\_\_ tomo: \_\_\_\_\_ folio: \_\_\_\_\_

Marca \_\_\_\_\_ serie: \_\_\_\_\_ modelo: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **ROTULO:**

Verificar si existe rótulo publicitario en el local.

Si..... ( ) No..... ( )

Luminoso..... ( ) No luminoso..... ( )

Medidas: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del responsable de la inspección	Jefe de Catastro, Registro Tributario y Fiscalización



F-UATM-10

**RESOLUCION Y NOTIFICACION DE CIERRE DE CUENTA DE EMPRESA**

Jocoro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

<b>Señor (a):</b>	
<b>Dirección:</b>	

**PRESENTE.**

La Unidad de Administración Tributaria Municipal, le informa que habiendo realizado la inspección de cierre correspondiente a su empresa, y luego de verificar que dicha empresa no tiene obligaciones pendientes con esta municipalidad, ha emitido la **RESOLUCION N°** \_\_\_\_\_ que Autoriza el cierre de la cuenta de su empresa \_\_\_\_\_, así como inactivar los registros de la cuenta que se lleva en esta Alcaldía a partir del día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

Responsable Unidad de Administración Tributaria Municipal Sello Alcaldía	Encargado(a) de Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria

**NOTIFICACION**

Recibida a las \_\_\_\_\_ horas, del día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_,

en la dirección que detallo: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien entrega Sello Alcaldía	Nombre y firma de quien recibe Sello de empresa

**CONSTANCIA/ SOLVENCIA MUNICIPAL**

La infrascrita encargada de cuentas corrientes cobro recuperación de mora, y asistencia tributaria HACE CONSTAR que:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Se encuentra solvente del pago de sus impuestos, tasas y contribuciones especiales de este Municipio.

No se encuentra registrado como contribuyente en nuestra base de datos ni tarjetas de cuentas Corrientes.

Y para los trámites que estime conveniente se extiende la presente, a los \_\_\_\_\_, días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

La presente CONSTANCIA/SOLVENCIA MUNICIPAL, tiene validez hasta el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 200 \_\_\_\_.

NOTA: cualquier alteración anula la presente Constancia/Solvencia Municipal.

Encargada de Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributari	Tesorero Municipal

**F-UATM-12**

Nombre \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ Contribuyente:

Dirección: \_\_\_\_\_

**AVISO DE COBRO**

Secuencia		Nº recibo		
Período facturado:	Desde:	Hasta:		
Fecha de emisión:		Fecha vencimiento:		
Código Ubicación:				
Nº Sujeto Pasivo:				
Dirección				
Código	Nombre	Precio Unit. \$	Base Imponible	Monto \$
Total a pagar				\$

**APRECIABLE CONTRIBUYENTE.**  
 Si usted está inconforme con lo establecido en este aviso de cobro, favor presentarse con **ÚLTIMO RECIBO CANCELADO** y por favor, para evitar inconvenientes, pague sus impuestos y tasas a tiempo.

**ESTADO DE CUENTA Y NOTIFICACION**

1 <sup>ra</sup> . Notificación.....	□
2 <sup>da</sup> . Notificación.....	□
3 <sup>ra</sup> . y última notificación con prevención (Art. 118 de la LGTM).....	□

Jocoro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**Señor (a):**  
**Dirección:**

**Cuenta Corriente N°** \_\_\_\_\_

**Contribuyente N°** \_\_\_\_\_

Estimado(a) señor(a):

En nombre del Concejo Municipal, reciba un afectuoso saludo y deseos de éxito. El motivo de la presente es para manifestarle que su estado de cuenta en esta Municipalidad es de: \$ \_\_\_\_\_, desde \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_; por lo que le solicitamos hacerse presente a esta Unidad a fin de verificar y ponerse al día en sus pagos.

Aprovecho para informarle que si usted no dispone del valor total para la cancelación de la mora, nuestra administración tiene la voluntad de ofrecerle hacer convenios de pago a plazo de acuerdo con su capacidad económica.

A esta fecha su cuenta refleja el siguiente estado:

<b>Tasas Municipales</b>		<b>Impuestos Municipales</b>	
Alumbrado	\$ _____		\$ _____
Aseo	\$ _____		\$ _____
Desechos Solidos	\$ _____	5 % (fiestas)	\$ _____
Pavimento/Adoq.	\$ _____	Interés moratorio	\$ _____
Barrido	\$ _____	Multas	\$ _____
Otros servicios	\$ _____		
5 % (fiestas)	\$ _____		
Interés moratorio	\$ _____		
Multas	\$ _____		
<b>Total Tasas</b>	<b>\$ _____</b>	<b>Total Impuestos</b>	<b>\$ _____</b>
		<b>Total adeudado</b>	<b>\$ _____</b>

Agradeciendo su comprensión y atención a este aviso me suscribo de usted, muy cordialmente.

<b>NOTIFICACION:</b>	
Fecha de recibido _____ Hora: _____	
OBSERVACIONES _____	
Encargada de Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria	Nombre y firma De quien recibe la notificación

## CONVENIO DE PAGOS A PLAZO, ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO

**NOSOTROS:** Por una parte **Nombre de Encargado(a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria** ----- años de edad, de este domicilio, con Documento Único de Identidad número -----, actuando en concepto de **Encargado(a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria**, del Municipio de, \_\_\_\_\_ tal como consta en Acuerdo Municipal N°--- emitido por el Concejo Municipal, que en adelante me llamara **Encargado(a) de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria de la UATM** y por otra parte, ----- de ----- años de edad, **profesión u oficio**, del domicilio de \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad Número -----, actuando en nombre de Propietario de **Inmueble o Negocio** ubicada en -----, que en adelante me denominaré EL CONTRIBUYENTE. Celebramos CONVENIO para el pago a plazos de los tributos adeudados por el segundo de nosotros, sujeto a las siguientes cláusulas:

### PRIMERA- OBJETO

El primero concede al segundo crédito por un valor de ----- (**\$-----**), producto de deuda acumulada por el incumplimiento en el pago de los **Impuestos o Tasas Municipales**, durante el ejercicio o período correspondiente a ----- hasta-----, que incluye además los recargos de: Cinco por ciento (5%) en concepto de Fiestas Patronales, Intereses moratorios y multas.

### SEGUNDA-PLAZO Y FORMA DE PAGO

El crédito para el pago de la deuda en referencia se concede por un plazo de ----- meses, contados a partir de firmado este convenio pagadero en ----- cuotas ----- de ----- dólares cada una; y una última de ----- dólares, el pago será en Tesorería Municipal, cancelando la primera el ----- de ----- del presente año y las demás a más tardar el último día de cada mes del presente año, debiendo cancelar además los tributos que correspondan al mes respectivo.

### TERCERA-CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

La falta de pago de dos o más cuotas dará por CADUCADO el presente convenio y hará exigible el saldo insoluto de la deuda incluidos los intereses devengados, esto de conformidad a lo establecido en el Artículo Treinta y Siete de la Ley General Tributaria Municipal vigente.

**CUARTA-DOMICILIO PARA EFECTOS LEGALES**

El CONTRIBUYENTE se obliga a cumplir con el compromiso que contrae en este acto, acepta las condiciones descritas y se compromete a realizar los pagos en la forma expresada, puntual y sucesivamente hasta cancelar el valor total, dentro del plazo de establecido sujetándose a la acción legal en caso de incumplimiento, para lo cual se somete al domicilio de , Departamento de .

Ambos otorgantes leemos este documento y declaramos que está redactado conforme a lo convenido y que tendrá validez en toda instancia y momento, por lo que lo ratificamos y firmamos en, Departamento de, a los ----- días del mes de ----- de 20-----.

Nombre y firma del Propietario o Representante Legal	Encargada de Cuenta Corriente Cobro, Recuperación de Mora y Asistencia Tributaria

F-UATM-16

**RECORDATORIO PARA REFRENDAR LICENCIA  
PARA VENTA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS**

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Señor (a):  
Dirección:

Sirva la presente para enviarle un cordial saludo, el motivo es además, para RECORDARLE que el trámite de **Refrenda de Licencia** para la venta de bebidas alcohólicas, finalizará el 15 de enero próximo, por lo que le solicitamos presentarse a la Unidad de Administración Tributaria Municipal en los próximos quince días hábiles, a efecto de refrendar y pagar dicha Licencia.

*La solicitud se le hace de conformidad a lo establecido en el Art. 31 de la Ley Reguladora de producción y Comercialización del Alcohol y de las bebidas alcohólicas, reformada según D. L. 587 de fecha 24 de octubre de 2001, publicado en el D.O. N° 211, Tomo 353 del 8 de noviembre 2001.*

Aprovechamos la oportunidad para advertirle que de no obtener su Licencia en el tiempo estipulado por la Ley, estará obligado(a) a pagar una multa equivalente al 100% del valor de la Licencia, por semana o fracción, por el pago extemporáneo, además de exponerse al cierre de su negocio por la falta de autorización.

Seguro de contar con su visita, me suscribo, muy atentamente.

---

Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal

**Se le recuerda que el trámite de la Licencia es personal e intransferible y debe hacerse por escrito, caso contrario, no se extenderá la licencia respectiva.**

## AUTO DESIGNACIÓN PARA REALIZAR AUDITORIA

Señor(a)

Propietario(a) de la empresa

PRESENTE.

La Unidad de Administración Tributaria Municipal, amparada en el Art. 66 y 67 de la Ley General Tributaria Municipal, faculta a \_\_\_\_\_, quien ha sido Designado(a) como Auditor Tributario Municipal de esta Alcaldía, para que revise la documentación relacionada con la actividad económica de su empresa y efectúe el análisis de los Estados Financieros correspondientes, a efecto de conciliarla con los documentos existentes en nuestros archivos. Además facultase a \_\_\_\_\_, para que notifique este Auto. **NOTIFIQUESE.**

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal

### NOTIFICACION

Dirección \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ del municipio de Jocoro, Departamento de Morazán, a las \_\_\_\_\_ horas y \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_. NOTIFIQUE el auto identificado con la referencia \_\_\_\_\_, proveído por la Municipalidad de Jocoro, Unidad de Administración Tributaria Municipal a las \_\_\_\_\_ horas \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_, del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ a la empresa: \_\_\_\_\_, la que efectué al no haber encontrado representante legal, ni apoderado, por medio del señor(a)(ita) \_\_\_\_\_ Identificándolo con su documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_, a quien leí y entregue copia del citado auto y para constancia firmamos la presente notificación.

F. \_\_\_\_\_

F.

\_\_\_\_\_  
Quien Notifica (Sello Alcaldía)

\_\_\_\_\_  
Quien recibe



**REQUERIMIENTO DE INFORMACION DEL NEGOCIO O EMPRESA**

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Señor(a) _____  Propietario(a) de la empresa _____  PRESENTE
--

La Unidad de Administración Tributaria Municipal de la alcaldía REQUIERE amparada en el Art. 66 y 67 de la Ley General Tributaria Municipal, para que a partir del día hábil siguiente al de la notificación de este Auto, exhiba los registros y documentos que se detallan a continuación:

<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Libro de registros inventarios</li> <li>⦿ Libro de registros de depreciación de bienes muebles</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Libro de estados financieros</li> <li>⦿ Estados financieros del año _____</li> <li>⦿ Copia de declaración de impuestos sobre la renta del año _____</li> </ul>	
--	--	---	--

Todo lo anterior en relación con el auto de designación de auditores, con referencia, número \_\_\_\_\_ emitido por La Unidad de Administración Tributaria Municipal a las \_\_\_\_ horas \_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**NOTIFIQUESE.**

Aclarase a la referida empresa o negocio que la información y documentación antes detallada no constituye su totalidad, en caso de necesitar datos adicionales se le requerirá oportunamente.

Nombre y firma de quien recibe la Nota de Requerimientos Cargo: _____ DUI No.: _____	Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal
--	--

**INFORME DE AUDITORIA**

Código de Actividad Económica (CAE):																		Fecha:												
Clave Catastral:																		NIT:												
Nombre de la Empresa o Razón Social:																														

Señor Alcalde Municipal de Jocoro.

Con relación a verificación practicada a los registros contables de la sociedad \_\_\_\_\_ con Código de Actividad Económica (CAE) \_\_\_\_\_, NIT 0000-00000-000-0 y con clave catastral N° \_\_\_\_\_, ubicada en Calle \_\_\_\_\_, con el objeto de analizar dicha sociedad ha cumplido con las obligaciones tributarias establecidas en la ley General Tributaria Municipal y La Ley de Impuestos Municipales, durante los ejercicio impositivo comprendidos del 01 de Enero al 31 de Diciembre de \_\_\_\_\_

<b>OBJETIVOS:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar que la actividad económica a la que se dedica el contribuyente es la que se encuentra registrada en esta municipalidad.</li> <li>2. Verificar que la dirección y clave catastral de la sociedad coincidan con los registros que se llevan en el catastro de esta municipalidad.</li> <li>3. Verificar si los activos fueron declarados adecuadamente y en forma oportuna por el contribuyente.</li> <li>4. Analizar las deducciones a que tiene derecho el contribuyente, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Impuestos Municipales</li> <li>5. Otros objetivos</li> </ol>

<b>RESULTADOS:</b>
<p>Como resultado de la verificación efectuada se determinó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que la Actividad Económica Realizada por la Sociedad en estudio, es: _____, La cual _____ está de conformidad con lo registrado en el área de Registro, control tributario y fiscalización de esta Municipalidad.</li> <li>2. Que la dirección y clave catastral en la que se encuentra realizando operaciones el contribuyente en estudio, _____ está de conformidad con lo registrado por el área de Fiscalización de esta Municipalidad.</li> <li>3. Otros resultados</li> </ol>

<b>CONCLUSIONES</b>
<p>Por lo anteriormente expuesto y de conformidad a lo establecido en el Artículo 82 Ordinal 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> y 3<sup>o</sup> y Artículo 90 Ordinal 4<sup>o</sup> de la ley General Tributaria Municipal, <b>SE CONCLUYE</b>, que la sociedad _____, _____ ha cumplido adecuadamente con las obligaciones Tributarias Municipales Formales y Sustantivas.</p>

<b>RECOMENDACIONES</b>

Así mi informe,

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Fiscalizador

\_\_\_\_\_  
Jefe de la UATM (Vo. Bo.)

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y NOTIFICACION**

Nombre de la empresa o Razón Social: _____																								
Clave Catastral:														NIT:										
Dirección:											Código de Actividad Económica (CAE)													
Propiedad de (el) (la) Señor(a):																								
Con DUI N° :											Extendido en: _____ En fecha: _____													

Alcaldía Municipal de Jocoro, Unidad de Administración Tributaria Municipal, a las \_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_\_\_, de conformidad a informe emitido por esta Unidad con fecha \_\_\_\_\_, resultados de la investigación realizada a la sociedad \_\_\_\_\_, relativa a la verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, establecidas en el Artículo 90 de la Ley General Tributaria Municipal y Art. 18 de la Ley de Impuestos Municipales, para cada uno de los ejercicios impositivos comprendidos del \_\_\_\_\_ 200\_ al \_\_\_\_\_ 200 , respectivamente **SE HACE DE SU CONOCIMIENTO:** Que de acuerdo a proceso de verificación y examen realizado el \_\_\_\_\_ y de conformidad a lo establecido en los Artículos 105 y 106 de la Ley General Tributaria Municipal, la Municipalidad de Jocoro a través de esta Unidad ha encontrado las observaciones y cargos que se detallan a continuación:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

POR TANTO: Con base a lo anteriormente expuesto y de acuerdo a las disposiciones legales, establecidas en los Artículos 105 y 106 de la ley General Tributaria Municipal, **NOTIFICA:**

Se aplicará a la cuenta corriente No. \_\_\_\_\_ con Código de Actividad Económica (CAE) \_\_\_\_\_ y Clave Catastral N° \_\_\_\_\_, el impuesto municipal complementario determinado para el ejercicio 200\_\_\_\_ y 200\_\_\_\_, según se detalló en el cuadro anterior:

Se previene a la Sociedad \_\_\_\_\_, que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 106 de la Ley General Tributaria Municipal, deberá en el término de quince días a partir de la fecha de recibido de esta notificación, formular y fundamentar sus descargos y ofrecer las pruebas pertinentes si las hubiere.

\_\_\_\_\_  
Jefe de la UATM

<b>NOTIFICACION</b>	
Y para que le sirva de legal notificación, le extiendo la presente en _____ a las _____ horas y _____ minutos del día ____ de ____ de 200.	
<b>NOTIFIQUE</b> a: _____ de la NOTIFICACION que antecede, a quien leí y entregue copia que se detalla en esta hoja; por intermedio de _____ quien manifiesta ser _____ con el cargo de _____,	
Todo esto de conformidad con el Artículo 210 del Código de Procedimientos Civiles. Y para constancia firmamos la presente acta.	
_____ Nombre y firma de quien Notifica	_____ Firma y sello de quien recibe DUI N°: _____

F-UATM-20A

**AUTO DE APERTURAS A PRUEBAS**

**SEÑORES** : \_\_\_\_\_,

**NIT** : \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN** : \_\_\_\_\_

**NUMERO CATASTRAL:** \_\_\_\_\_

**DENOMINACION:** “ \_\_\_\_\_,”

**NO. De REFERENCIA:** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN P/ NOTIFICAR.:** \_\_\_\_\_

**ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO:** a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ de del año dos mil \_\_\_\_\_, se admite el escrito de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_, presentado por el señor \_\_\_\_\_, Abogado quien actúa en calidad de Apoderado de la Sociedad \_\_\_\_\_,

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 106 ordinales 2º y 3º de la Ley General

**Tributaria Municipal**, se concede el término de quince días, plazo en el que deberá

**presentar las pruebas de descargo**, si las hubieran, las cuales deberán ser presentadas

Debidamente legalizadas por el Representante Legal o Apoderado de la sociedad.

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 123 de la Ley General Tributaria Municipal,

se concede el término de ocho días, plazo en el que deberá presentar las pruebas de

**descargo**, si fueran distintas a la prueba instrumental, las cuales deberán ser presentadas

Debidamente legalizadas por el Representante Legal o Apoderado de la sociedad.

**NOTIFIQUESE.**

\_\_\_\_\_  
Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal

**NOTIFICACION**

En el municipio de Jocoro, a las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos

del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_.

Notifiqués el auto anterior al señor (a) \_\_\_\_\_ con

DUI \_\_\_\_\_ y para constancia firmamos.

Notificada por:

\_\_\_\_\_

**F-UATM-21**

## **REQUERIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y PREVENCIÓN**

Jocoro \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Señor(a)(ita)

Propietario(a) de la empresa

PRESENTE.

La Unidad de Administración Tributaria Municipal, habiendo realizado inspección en su empresa ubicada en el Municipio, encontró que su empresa,

1. No ha sido registrada en nuestra Alcaldía.
2. No lleva los libros exigidos por el Código de Comercio, según Art. 452.
3. Otros: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Por lo que se le previene,**

1. Realizar el trámite de Inscripción correspondiente, como lo establece el Artículo 90 de la Ley General Tributaria Municipal.
2. Corregir la observación de contar con los libros de compras y ventas exigidos totalmente actualizados.
3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal*

**NOTIFICACION**

Y para que le sirva de legal notificación, le extiendo la presente en Jocoro, a las \_\_\_\_\_ horas y \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_

de \_\_\_\_\_ de 200\_\_\_\_\_.

**NOTIFIQUE** a: \_\_\_\_\_ de los **REQUERIMIENTOS** que antecede, a quien leí y entregue copia que se detalla en esta página; por intermedio de \_\_\_\_\_ quien manifiesta ser \_\_\_\_\_ con el cargo de \_\_\_\_\_,

Todo esto para el cumplimiento del Artículo 90 y prevención a lo establecido en los Artículos 66 Y 67 de la Ley General Tributaria Municipal. Y para constancia firmamos la presente acta.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de quien Notifica

\_\_\_\_\_  
Firma y sello de quien recibe  
DUI N°: \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE INFORMACION  
A LA DGII O AL REGISTRO DE COMERCIO**

Jocoro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año  
\_\_\_\_\_

<input checked="" type="checkbox"/> Dirección General de Impuestos Internos		<input checked="" type="checkbox"/> Registro de Comercio
---	--	--

Señor(a)(ita)

\_\_\_\_\_  
 Director de Impuestos Internos  
 PRESENTE.

La Unidad de Administración Tributaria Municipal, con el objeto de actualizar y verificar la información presentada de los contribuyentes, por este medio solicita a usted nos pueda facilitar copias de la siguiente documentación:

<input checked="" type="checkbox"/> Copia de Declaración de Impuestos sobre la Renta del año _____		<input checked="" type="checkbox"/> Copia de certificación literal
---	--	--

De las siguientes empresas o negocios:

Nombre de la Empresa:	NIT	Nº. de Matricula de Comercio

\_\_\_\_\_  
*Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal*

### SOLICITUD DE RECURSO DE APELACION

Fecha de Recepción: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Jocoro, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_, del año \_\_\_\_

Señores Miembros del Concejo Municipal  
PRESENTE.

Yo _____													
Con DUI N°										Extendido en: _____ En fecha: _____,			
Propietario o representante legal de la empresa: _____ identificada con:													
Número de Registro:						NIT:							

Por medio de la presente, me permito solicitar a ustedes, con todo respeto, se me admita el presente **Recurso de Apelación** de conformidad con lo establecido en el Art. 123 LGTM y reconsidere la Resolución número \_\_\_\_\_, correspondiente a

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Por las razones y pruebas que a continuación presento:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Por lo que me permito reiterar, se me reconsidere la solicitud presentada.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Representante Legal

Dirección para oír notificación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**AUTO DE ADMISION DE RECURSO DE APELACIÓN**

El Concejo Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán, a los \_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ de conformidad con las razones expuestas por el señor: \_\_\_\_\_, resuelve **admitir el recurso de apelación** contra la resolución N° \_\_\_\_\_ emitida por la Unidad de Administración Tributaria Municipal, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_, del año \_\_\_\_\_.

Y para que sirva de legal NOTIFICACIÓN firmamos la presente a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

NOTIFÍQUESE al (la) interesado(a) para que en el **término de tres días**, a partir de esta fecha, comparezca ante el Concejo Municipal a hacer uso de sus derechos, exprese sus agravios, presente la prueba instrumental de descargo y ofrezca cualquier otra prueba.

<p>Por delegación del Alcalde Municipal</p>  <p>_____</p> <p><i>Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal</i></p>	<p>_____</p> <p>Firma y Nombre Quien recibe (Propietario)</p> <p>DUI N° _____</p>
--	---

**RESOLUCION DE RECURSO DE APELACION**

Visto el Recurso de Apelación presentado a esta municipalidad, por el (la) señor(a) (ita) \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, relacionado \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_

El Concejo Municipal, de conformidad al Art. 123 de la Ley General Tributaria Municipal, y de acuerdo con las razones de inconformidad expuestas, RESUELVE:

Modificar  Confirmar

La **RESOLUCIÓN N°** \_\_\_\_\_, emitida por la Unidad de Administración Tributaria Municipal, el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Relacionada con: \_\_\_\_\_

**NOTIFIQUESE** al (la) interesado(a) para los efectos pertinentes.

Firma \_\_\_\_\_

Alcalde Municipal (sello)

<b>NOTIFICACION</b>	
El Concejo Municipal, a los ____ días, del mes de _____ del año _____ Emitió acuerdo N° _____ en acta N° _____ sobre el Recurso de apelación presentado por el (la) señor(a) (ita) _____	
Y para que sirva de legal <b>NOTIFICACIÓN</b> firmamos la presente a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.	
_____ Nombre, firma y sello de quien recibe DUI N° _____ Tributaria	_____ Encargada de Cuenta Corriente, Cobro, Recuperación de Mora, Asistencia

**ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

1. ¿Tipo de trámite realizado? \_\_\_\_\_

2. ¿Área que prestó el servicio? \_\_\_\_\_

3. ¿Tiempo en que realizó el trámite? \_\_\_\_\_

4. ¿La información le fue proporcionada con claridad y seguridad?  Si  No

5. ¿Qué tipo de atención recibió?  Excelente  Buena  Regular  Deficiente

6. ¿Resolvió el trámite o servicio solicitado?  Si  No

7. ¿Existió algún problema al realizar el trámite?  Si  No

8. ¿Qué tipo de problema? \_\_\_\_\_

10. Sugerencias para mejorar los servicios \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL**

Estimado (a) Sr. (a) (ita):

Mucho le agradeceremos el ayudarnos con su sugerencia sobre la gestión tributaria municipal. Si desea, favor anotar su nombre. Al contestar la Boleta favor depositarla en el Buzón de Sugerencias.

1. Cuál es el motivo de su visita a la Alcaldía?

Explique la razón:

-----  
-----  
-----  
-----

2. La información recibida de la Unidad de administración tributaria municipal fue oportuna?

-----  
-----  
-----  
-----

3. Quedó Usted satisfecho con el trámite realizado en la Unidad de administración tributaria municipal?

-----  
-----  
-----  
-----

4. Como califica la atención brindada por los funcionarios de la Unidad de administración tributaria municipal?

-----  
-----  
-----  
-----

5. La organización que muestra la alcaldía y los servicios que presta lo invitan a Usted a pagar cumplidamente sus obligaciones tributarias?

-----

## Simbología de Flujogramas.

### Inicio/Final



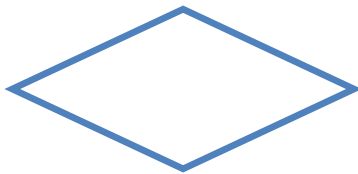
Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama, del Inicio solo puede salir una línea de flujo y al Final solo debe llegar una línea.

### Acción/Proceso General



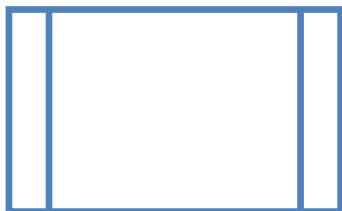
Inicia una acción o instrucción general que debe realizar el computador (cambios de valores de variables, asignaciones, operaciones aritméticas, etc.)

### Decisión



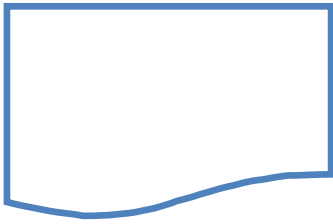
Indica la comparación de dos datos y dependiendo del resultado lógico (falso o verdadero) se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro.

### Llamada a subrutina



Indica la llamada a una subrutina o proceso predeterminado.

### Salida Impresa



Indica la presentación de uno o varios resultados en forma impresa.

### Espera



Documentos esperando ser archivados; materiales esperando ingresar a operaciones.

### Conector



Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes.

### Conexiones de pasos o flechas



Muestran dirección y sentido del flujo del proceso,



Conectando los símbolos.

## **SIGLAS.**

Administración de Riesgos Empresariales o COSO-ERM (Enterprise Risk Management).

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM).

## **GLOSARIO DE TERMINOS.**

**Ambiente Interno:** llamado Clima Organizacional, Grupos o Elementos de Interés Interno, que ejercen influencia directa en las actividades de la organización, y caen dentro del ámbito y responsabilidad de un director o sus gerentes. Además esto hace más amena la influencia del orden y organización.

**Control Interno:** Es un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable observando el cumplimiento de los objetivos.

**Contribuciones:** Es un tributo que debe pagar el contribuyente o beneficiario de una utilidad económica, cuya justificación es la obtención por el sujeto pasivo (ciudadano receptor) de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes, como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos.

**Flujograma:** Es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado.

**Hecho Generador:** Es aquella condición que da nacimiento a la obligación tributaria, es decir, es el mecanismo del cual se vale la ley para crear la relación jurídico tributaria con el sujeto pasivo.

**Impuestos Municipales:** Son las prestaciones generalmente en dinero, que los Municipios exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines.

**Manual de Procedimientos:** Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.



**Mora:** Es la Tardanza en cumplir una obligación.

**Política Municipalidades:** Se refiere a las acciones que los gobiernos adoptan en el ámbito económico. Cubre los sistemas de fijación de tasas de interés y presupuesto del gobierno, así como el mercado de trabajo, la propiedad nacional, y muchas otras áreas de las intervenciones del gobierno en la economía.

**Proceso:** Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

**Procedimiento:** Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

**Riesgo Inherente:** Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

**Riesgo de Control:** Es el riesgo que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de una cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de Control Interno.

**Riesgo de Detección:** Es el riesgo que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en el saldo de una cuenta o clase de transacciones que podrían ser de importancia relativa,

individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en estos saldos o clases.

**Tasas Municipales:** Son los tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los Municipios. En este caso el contribuyente de manera directa e inmediata recibe una contraprestación que se expresa en términos de servicios.

**Tributo:** Cantidad de dinero que los ciudadanos deben pagar al estado para sostener el gasto público.

## BIBLIOGRAFIA.

- Auditoria Montgomery, DeFliese, Philip L, Jeanicke, Henri R., Segunda edición: 1991, Limusa, S.A DE CV, Cap. 7.
- Colegio de Contadores Públicos de México, Boletín de Auditoría Número 3, 11 de noviembre del 2014.
- ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II; 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá – Colombia 2006.
- Fideas G. Arias, El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica, Caracas, Venezuela, Sexta Edición, 2012.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Evaluación de la estructura de Control Interno de una auditoría de estados financieros.
- Mantilla B. Samuel Alberto, Control Interno: Informe COSO, ECOE Ediciones, Bogotá-Colombia 2007.
- ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, ANÁLISIS DISEÑO Y ESTRUCTURAFRANKLIN FINCOWSKY ENRIQUE BENJAMÍN MÉXICO, FCA – UNAM.
- Velásquez, Marcelo. (2005) Marco normativo y sistemas de gestión de la calidad. Editorial Universidad técnica particular de Loja, ecuador.
- Mantilla Blanco, Samuel Alberto, Control Interno: Informe Coso, ECOE ediciones Bogotá, Colombia, 2007.