

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**“GUÍA DE APLICACIÓN DE LEYES Y ORDENANZAS TRIBUTARIAS MUNICIPALES
Y SUS EFECTOS EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS
DE LA ALCALDÍA DE QUEZALTEPEQUE”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

BERTA LUCIANA CHAVARRÍA URÍAS
DANIEL QUIJANO GUTIÉRREZ
RICARDO ENRIQUE ASCENCIO LÓPEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

JUNIO DE 2010

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Máster Rufino Antonio Quezada Sánchez

Secretario General : Licenciado Douglas Vladimir Alfaro Chávez

Decano de la facultad de
Ciencias Económicas : Máster Roger Armando Arias Alvarado

Secretario de la facultad de
Ciencias Económicas : Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras

Director de la Escuela de
Contaduría Pública : Licenciado Juan Vicente Alvarado Rodríguez

Coordinador de Seminario : Licenciado Roberto Carlos Jovel Jovel

Asesor : Licenciado Jorge Luis Martínez Bonilla

Jurado Examinador : Licenciado Carlos Ernesto López Lazo
Licenciado José David Avelar
Licenciado José Javier Miranda

JUNIO DE 2010

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por proveerme fortaleza y perseverancia para alcanzar mis metas; a mis fallecidos abuelos paternos Luciana Chazarría de Urías y Simeón Urías por el amor y orientación que siempre me dieron; a mis padres y hermanos, quienes constantemente me brindaron su cariño, apoyo y motivación; a mis sobrinitas que son los angelitos que Dios me ha regalado para inspirarme a seguir adelante; a mis amigos/as, por brindarme ánimos en todo momento; a mis asesores que me brindaron su apoyo profesional para culminar este trabajo de graduación y demás catedráticos que me guiaron en el desarrollo de mi formación profesional; y a todas aquellas personas que contribuyeron de una u otra forma para culminar este proyecto.

Berta Luciana Chazarría Urías

A Dios todo poderoso sea la honra y la gloria, por haberme dado la fortaleza, humildad y sabiduría para alcanzar la meta propuesta. A mi familia, por la paciencia, comprensión y sacrificio, a mis padres que supieron guiarme en el conocimiento hacia Dios y al logro de mis objetivos, a mis hermanos y amigos por su apoyo, a los catedráticos y asesores por los conocimientos e instrucciones especiales al trabajo de graduación; a los compañeros en general por haber compartido profesionalmente en la Universidad de El Salvador.

Daniel Quijano Gutiérrez

A Nuestro Amado Señor Jesucristo, por ser tan maravilloso y haberme dotado de paciencia, humildad y conocimiento, para cumplir mis metas. A mi familia, amigos y seres queridos que me apoyaron, por todo el amor, cariño, paciencia y sacrificio brindado durante toda mi carrera. A los catedráticos que con su conocimiento y experiencia me instruyeron al desarrollo de mi vida profesional, me guiaron al éxito para lograr ser digno estudiante de la Universidad de El Salvador.

Ricardo Enrique Ascencio López

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	I
INTRODUCCIÓN	lv
CAPITULO I - MARCO TEÓRICO	
1. Antecedentes y Generalidades de las Alcaldías Municipales	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Antecedentes y Generalidades del Municipio y Alcaldía de Quezaltepeque	3
1.2.1 Ubicación Geográfica	4
1.2.2 Municipalidad de Quezaltepeque	4
1.3 Protagonismo de las Municipalidades en la Actualidad	5
1.4 Normativas Regulatorias de las Actividades de las Alcaldías	6
1.5 Normativa específica de impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque	8
1.6 Aspectos relevantes de los Tributos Municipales; Facultades de la Administración Tributaria Municipal y Obligaciones de los Contribuyentes	10
1.7 Descripción de procesos que pueden realizarse en relación con los Impuestos Municipales	17
1.7.1 Proceso de Gestión	17
1.7.2 Proceso de Fiscalización	18
1.7.3 Proceso de Cobranza	18
1.7.4 Proceso de Recurso de Rectificación y Revisión	19
CAPÍTULO II - CASOS PRÁCTICOS	
2.1 PROCESO DE GESTIÓN	21
2.1.1 Asistencia Tributaria para los Contribuyentes	21
2.1.2 Procedimiento para la realización del cobro	22
2.1.2.1 Técnicas que se deben tomar en cuenta al momento de realizar el cobro	23
2.1.3 Divulgación de los requisitos y procedimientos para agilizar los trámites en la Municipalidad	24

2.1.3.1	Requisitos para trámites de servicios tributarios en la Alcaldía	25
2.1.4	Asignación de Número de Identificación Tributaria Municipal; Hoja de Control de Contribuyentes	27
2.1.4.1	Establecer Cuentas por Cobrar y sus respectivos saldos	28
2.1.4.1.1	Formato para llevar un registro de registro de cobro	28
2.1.5	Efectos del Proceso de Gestión en la Recaudación de Impuestos	30
2.2	PROCESO DE FISCALIZACION	30
2.2.1	Selección de Contribuyentes	31
2.2.2	Análisis preliminar	31
2.2.3	Fases a Considerar en la Auditoria del Proceso de Fiscalización.	33
2.2. 3.1	Elaboración de auto de Designación de Auditor y Requerimiento de Información	35
2.2.3.2	Notificación de los anteriores	36
2.2.3.2.1	Lugares donde puede efectuarse la Notificación	37
2.2.3.2.2	Documentos de identificación válidos	38
2.2.3.3	Planeación del Trabajo	38
2.2.3.4	Ejecución de la Auditoría	43
2.2.3.4.1	Técnicas y Procedimientos para realizar pruebas y obtener evidencia de auditoría	43
2.2.3.5	Establecimiento de Hallazgos	46
2.2.3.6	Elaborar Informe	48
2.2.3.6.1	Discusión preliminar de hallazgos de auditoría con auditores designados	49
2.2.3.6.2	Análisis preliminar de los hallazgos y toma de decisiones	49
2.2.3.6.3	Corrección voluntaria de las deficiencias encontradas	50
2.2.3.6.4	Audiencia y Apertura a Pruebas	50
2.2.3.6.5	Presentación de escritos en la etapa de audiencia y apertura a pruebas	52
2.2.3.6.6	Defensa del contribuyente	52
2.2.3.7	Emisión del Informe Técnico	53
2.2.4	Efectos del Proceso de Fiscalización en la Recaudación de Impuestos	53

2.3	PROCESO DE COBRANZA	54
2.3.1	Procedimiento de cobro administrativo de deuda tributaria municipal	54
2.3.2	Procedimiento Convenio de Pagos a Plazo	60
2.3.3	Efectos del Proceso de Cobranza en la Recaudación de Impuestos	64
2.4	PROCESO DE RECURSO DE RECTIFICACION Y REVISION	65
2.4.1	Procedimiento de interposición de recurso de apelación	65
2.4.2	Acción ante la sala de lo contencioso administrativo de la corte suprema de justicia	71
2.4.3	Efectos del Proceso de Recurso de Rectificación y Revisión en la Recaudación de Impuestos	71
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
	BIBLIOGRAFÍA	74
	ANEXOS	
ANEXO N° 1	Metodología de la Investigación.	
ANEXO N° 2	Técnicas Empleadas.	
ANEXO N° 3	Diagnóstico de la Investigación	
ANEXO N° 4	Cuestionario para la Evaluación del Sistema de Control Interno	

RESUMEN EJECUTIVO

Dentro del sistema de organización administrativa del Estado, el Municipio aparece como ente descentralizado por territorio, es decir, se trata de un órgano distinto del poder Central, al que la Constitución y la Ley le han conferido una serie de facultades, estos son responsables de hacer cumplir las normativas que rigen sus funciones entre las cuales podemos mencionar: las conferidas en la Constitución donde, se les otorga la autonomía en lo económico, en lo técnico y en lo administrativo; dicha autonomía comprende crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca. Además de elaborar lo que son sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

Las municipalidades se rigen por lo que es un Código Municipal, que establece lo que son los principios generales para su competencia, lo que representan sus ingresos, organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas. Entre las competencias de los municipios se pueden mencionar; la elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo local, la promoción de la educación, la cultura, el deporte, la recreación, las ciencias y las artes, la regulación de la actividad de los establecimientos comerciales, industriales, de servicio, financieros.

La Ley General Tributaria Municipal tiene por finalidad establecer los principios básicos y el marco normativo general que requieren los Municipios para ejercitar y desarrollar su potestad tributaria de acuerdo a la autonomía que estas poseen. Estableciendo en esta lo que son los Tributos Municipales; que son las prestaciones generalmente en dinero que los Municipios en el ejercicio de sus facultades tributarias exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines.

Cabe mencionar que los Tributos Municipales están conformados por: los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales. Donde los Impuestos Municipales son los tributos exigidos por los

Municipios, sin contraprestación alguna individualizada; las Tasas Municipales son los Tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los Municipios; las Contribuciones Especiales Municipales son 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.

Los impuestos se causan para el caso de los propietarios o poseedores de inmuebles, desde la fecha en que adquiera la propiedad o posesión del inmueble; así mismo se causa el impuesto de los contribuyentes sujetos a imposición tomando de base el activo al 31 de diciembre de cada año. En relación a las tasas municipales se considera causado el impuesto al momento en que el contribuyente recibe el servicio prestado por la municipalidad y estas vencerán a más tardar 15 días después del vencimiento en que fue prestado el servicio. Por otra parte el lugar donde ocurre el hecho generador en el caso de titulares de establecimientos que tuvieren su casa matriz radicada en un municipio determinado, las agencias, sucursales, oficinas o cualquier otro tipo de activo gravable, que dicho titular posee en otros municipios serán objeto de la aplicación de tributos en dicho municipio.

De acuerdo al Artículo 30 de la LGTM, existen tres formas de extinción de la deuda tributaria: por medio del Pago, de la Compensación y la Prescripción. Donde el Pago es el cumplimiento del tributo adeudado y tiene que ser efectuado por los contribuyentes o responsables; la Compensación es cuando algún Municipio y un contribuyente del mismo, sean deudores recíprocos uno del otro, podrá operar entre ellos una compensación que extingue ambas hasta el límite de la menor; la Prescripción es el derecho de los municipios para exigir el pago de los tributos municipales y sus accesorios, prescribirá por falta de iniciativa de cobro judicial durante el término de quince años consecutivos.

La Ley de Impuestos Municipales es una manifestación de iniciativa de ley que poseen los municipios para elaborar y proponer su Ley de Impuestos Municipales a la Asamblea Legislativa,

teniendo en cuenta que los impuestos municipales se deben fundamentar en la capacidad económica de los contribuyentes y en los principios de generalidad, igualdad, así mismo se basa en la conveniencia a los intereses del municipio de que se trate a fin de recaudar ingresos que le permitan atender con mayor eficiencia la administración municipal. En lo que se refiere a las Ordenanzas Municipales, estas son las que se aplican en el Municipio exclusivamente y se elaboran sobre asuntos de interés local, de acuerdo a las competencias Municipales.

Además existe normativa que aplican las Municipalidades que a pesar de que el objetivo de esta no sea el de aplicar los tributos, si son obligaciones que tienen las municipalidades como por ejemplo; deben de asegurar tanto a sus funcionarios como empleados en general al Sistema de Ahorro para Pensiones (AFP), al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). También estos deben de realizar lo que son retenciones en base a lo establecido en la Ley de Impuesto Sobre la Renta por ser considerados estos como Agentes de Retención, entre otras.

Para lograr mejorar la Recaudación de Impuestos en la Municipalidad de Quezaltepeque, se establecen diferentes procesos a ser implementados por la Unidad de Administración Tributaria Municipal. Uno de estos procesos es a través de una actualización constante de la base de datos, logrando con esto un mejor control sobre los contribuyentes, otro proceso es la divulgación de los trámites dentro de la municipalidad y la asignación de un código; entre otros.

Con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones de sus contribuyentes para con la municipalidad, se realizan fiscalizaciones a sus contribuyentes a través de la implementación de procedimientos de cobranza sobre los contribuyentes morosos y poder recuperar el dinero que estos deben en concepto de pago de tributos con sus respectivos intereses y multas si lo ameritan de acuerdo a la ley. Así como aquellos procedimientos de rectificación y recurso que tiene los contribuyentes sobre impugnaciones realizadas sobre determinadas resoluciones, que de acuerdo a la ley tienen derecho a interponer sus peticiones.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las alcaldías de El Salvador, como ente rector, unidad ejecutora de proyectos de desarrollo y unidad encargada de impulsar políticas encaminadas al bienestar de la población, han sido consideradas como organismo prestador de servicios, rol que demanda la realización de un conjunto de mecanismos y que exige una considerable cantidad de recursos a razón de lo cual efectúan una serie de procedimientos que le permitan ejercer un efectivo control interno de los contribuyentes, buscando entre otros una mayor recolección de tributos, para poder cumplir con las obligaciones conferidas por la Ley.

La presente guía tiene el propósito de realizar procedimientos que la Unidad de Administración Tributaria Municipal debe aplicar para la realización de sus funciones. Además se encarga de aplicar las normativas que le facultan para el desarrollo de sus funciones. En torno a estas se desarrollan en el contenido del documento cuatro procesos como se detallan a continuación: de Gestión, Fiscalización, Cobranza, Recursos de Rectificación y Revisión.

El primer capítulo está dedicado a la sustentación teórica y legal; en este se hace una revisión de los antecedentes de la municipalidad así como también, generalidades de la misma, las diferentes Normativas Tributarias, entre las cuales se pueden mencionar. Constitución de la República, Código Municipal, Ley General Tributaria Municipal, Ley de Impuesto de Quezaltepeque, Ordenanza Reguladora de Tasas por Servicios. Se sustentan aspectos relevantes de los Tributos Municipales entre los cuales se pueden mencionar: que son los tributos municipales, momento en que se causan, base imponible, entre otros. Además de la sustentación legal del desarrollo del caso práctico.

El segundo capítulo se plantea situaciones prácticas que representan el deber ser en materia de aplicación de impuestos y su contribución en la Recaudación; este capítulo está dividido en cuatro procesos como son: un primer proceso de gestión, en el cual se establece necesaria la

depuración de los contribuyentes, el uso de un sistema adecuado a las necesidades, colocar personal idóneo para el desempeño de las funciones respecto al grado de conocimiento de los mismos. Además un segundo proceso de fiscalización; en este se pretende que la unidad de auditoría establezca y ejecute un plan de investigación sobre los contribuyentes y se propone el proceso de auditoría que la municipalidad debería implementar para tener un mejor control sobre el correcto cumplimiento de los contribuyentes respecto a sus obligaciones en materia de impuestos municipales.

Un tercer proceso de Cobranza; donde se proponen pasos a realizar para lograr una efectiva recaudación, entre las cuales se pueden mencionar; la recepción de información por parte del contribuyente, así como los formularios que se utilizan para el pago de los impuestos. Un cuarto proceso es el de recurso de rectificación y revisión; el cual tiene por objetivo que se resuelvan las peticiones que realizan los contribuyentes presentándose ante la administración cuando se encuentran inconformes con los impuestos que la administración les este cobrando en su momento, estos contribuyentes tienen derecho a interponer sus quejas respecto a estos y la administración está en la obligación de escuchar y dar la oportunidad al contribuyente de presentar pruebas sobre determinada situación de inconformidad.

Además se detallan las conclusiones derivadas de la investigación de campo y las entrevistas realizadas. Cabe mencionar que para la elaboración de esta guía se realizó primero lo que es un diagnóstico con el propósito de ver la situación actual del área de catastro para luego tomar un parámetro a fin de poder sugerir a la administración; dicho diagnóstico va incluido como parte de los anexos.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.- ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LAS ALCALDIAS MUNICIPALES

1.1. ANTECEDENTES

Para conocer y comprender aspectos importantes relacionados con las municipalidades, se vuelve necesario hacer una reseña histórica y para ello es preciso remontarse a antecedentes de las ciudades más antiguas, llamados por algunos autores Estados Municipales, que surgieron por vez primera en la ciudad de Atenas (495-442 AC).

Según algunos tratadistas, el nombre de municipalidad se originó en Roma. En esa época estaba formado por tres órganos, los cuales eran los *Duunviros* o Alcaldes mayores; los *cuestores*, quienes se desempeñaban como administradores y tesoreros del municipio, controlando todo el aspecto financiero a través de sistemas de recaudación de impuestos y el *Defensor Civitatis* que era el defensor de los particulares ante los excesos de poder de los funcionarios de gobierno.

Los romanos dividieron las ciudades en cinco categorías: Ciudades Libres, Ciudades Federales, Ciudades Estipendiarias, Ciudades Coloniales y Ciudades Municipales.

La creación de los municipios fue un mecanismo empleado para lograr una dominación estable, ya que Roma era una ciudad cosmopolita y atraía grandes multitudes, circunstancia que producía algunos problemas, mismos que se vieron aumentados por la población de las ciudades conquistadas; principalmente los municipios fueron utilizados como organización local para recaudar tributos, concediendo ciudadanía romana "sine sufragio" sin derechos políticos. Todas las características municipales Romanas, fueron transferidas a los pueblos conquistados entre los cuales se encontraba España.

El Municipio en América Latina apareció durante la dominación española en el año 1519, con la particularidad de que en el continente americano no se tomaba en cuenta la población aborigen para elegir las autoridades de las comunidades, si no que la colonia española elegía entre sus miembros a los elementos que lo integraban; estando conformado por un Alcalde con funciones judiciales, políticas y administrativas, un Procurador General y varios Regidores.

El municipio en El Salvador fundado 1525, ha evolucionado de acuerdo a diferentes formaciones económico-sociales que ha experimentado el país a través del tiempo, evolución que puede seccionarse en distintas épocas o periodos.

En la época colonial San Salvador fue el primer municipio de Centroamérica que en un principio se identificó como Villa, fundada por orden de Don Pedro de Alvarado, en el año 1525, cuyo primer alcalde fue Don Diego de Holguín. En esta época el municipio fue una organización jurídica política organizada por los españoles, bajo la protección de los reyes, su objetivo primordial era conformar poblados alrededor de las haciendas para dar vida a las aldeas y poder orientar la producción de la época.

Posteriormente se denominaron Alcaldías Mayores a San Salvador, San Miguel y Choluteca; dentro de la Colonia, las alcaldías tuvieron el rol de consolidar y expandir el poder de la corona con las consecuentes estructuras intermedias que se crearon. La creación de los Gobiernos Municipales en las primeras décadas del Siglo XIX, se explicaba por la relación directa de los controles administrativos de la población, como lo eran: matrimonio y defunciones.

Para ese entonces el municipio tenía el rol de ser administrador, con el fin de procurar en lo reglamentario el diálogo para la corona española, además de ser comunicador entre el centro de difusión y creación de los valores, también era el vocero oficial de las instituciones coloniales a través de los cabildos abiertos de esa época. El Municipio mantuvo su relevancia en la edad media y su desarrollo notorio y determinante para el progreso de las comunidades. Con la llegada de Cristóbal Colón, en su segundo viaje el Municipio llega a América, esa figura del Municipio se

impuso por los Reyes Católicos de España. Así el Municipio se crea como una fundación de las ciudades en el Nuevo Continente, constituyendo una de las bases de la organización social en la colonia.

En el año de 1980 el entonces Ministerio de Planificación y Coordinación del Desarrollo Económico y Social (actualmente desintegrado), contemplaba entre las reformas estructurales a realizar la reforma municipal. Las municipalidades a nivel del área metropolitana, al igual que en todo el territorio nacional se enfrentan a diferentes dificultades que se convierten en retos a superar, tales como: crear una institución municipal efectiva, contar con la corresponsabilidad de la ciudadanía, modernizar la gestión municipal para poder ser receptores de nuevas competencias y recursos a ser descentralizados y promover estratégicamente el desarrollo local sostenible.

1.2.- ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL MUNICIPIO Y ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE

En Quezaltepeque existieron asentamientos indígenas mucho antes de la llegada de los españoles. En la época colonial, en el año 1550 tenía alrededor de 1000 habitantes, según el alcalde mayor de San Salvador Don Manuel de Gálvez Corral. En el año 1770 Quezaltepeque pertenecía a la Parroquia de San Salvador.

A fines del año 1822 Quezaltepeque fue ocupado por el Militar Manuel Aarhus, quien comandaba una columna imperial, cuyo objetivo era dominar la resistencia de las autoridades de San Salvador, para la ilegal anexión de Centro América al Imperio Mexicano. El 12 de Julio de 1824 Quezaltepeque ingresó como municipio del departamento de San Salvador, incorporación que fue legalizada por Decreto Ejecutivo del 4 de octubre de 1833 y ratificada por el Decreto Legislativo del 22 de abril de 1834. El municipio de Quezaltepeque se sumó a esta nueva división administrativa posteriormente se desagregó de San Salvador y se incorporó a Opico.

Por su gran progreso en la agricultura, el comercio y por su creciente número de habitantes, durante la administración del Mariscal de Campo Don Santiago González y por decreto de las

cámaras legislativas del 10 de marzo de 1874 se le otorgó al pueblo de Quezaltepeque el título de Villa.

En 1904 el alcalde municipal Don Lázaro López solicitó al ayuntamiento el título de ciudad para Quezaltepeque y atendiendo esta solicitud, por Decreto Legislativo del 6 de abril de 1905 se elevó la Villa de Quezaltepeque a la categoría de Ciudad; durante la administración de Don Carlos Meléndez, la Asamblea Nacional emitió un Decreto Legislativo el 5 de mayo de 1915; mediante este decreto se crea un tercer distrito administrativo en el Departamento de la Libertad, el distrito de Quezaltepeque con cabecera en la ciudad del mismo nombre y con el pueblo de Tacachico como anexo.

1.2.1.- UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El departamento de La Libertad se divide en tres distritos: Nueva San Salvador, Quezaltepeque y San Juan Opico, cada uno de ellos con sus respectivos municipios. El distrito de Quezaltepeque, se encuentra ubicado en la parte noroeste del departamento de La Libertad, el cual comprende a los municipios de Quezaltepeque y San Pablo Tacachico. Quezaltepeque está a 26 kilómetros de San Salvador (vía Mariona).

1.2.2.- MUNICIPALIDAD DE QUEZALTEPEQUE

La Municipalidad de Quezaltepeque, como gobierno local en el municipio y teniendo en cuenta que en su administración su objetivo primordial es prestar un mejor servicio a la ciudadanía, así como crear las bases para un mejor desarrollo local, ha orientado sus políticas a facilitar la participación ciudadana, impulsar y apoyar procesos de asociativismo municipal y modernizar el aparato administrativo. La finalidad primordial de la municipalidad es prestar un servicio eficiente a la ciudadanía de Quezaltepeque, por lo tanto su naturaleza es de servicio.

Visión institucional de la Municipalidad de Quezaltepeque; “ SOMOS LA INSTITUCION RECTORA DEL DESARROLLO LOCAL, FUERTE, UNIFICADA Y VISIONARIA, QUE BRINDA ATENCIÓN A

LAS EXPECTATIVAS DE LA POBLACIÓN CON TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y AMPLIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE QUEZALTEPEQUE”.

1.3.- PROTAGONISMO DE LAS MUNICIPALIDADES EN LA ACTUALIDAD

En El Salvador, los municipios se encuentran estructurados de tal manera que su desarrollo se relaciona íntimamente con el quehacer propio de la comunidad. Como entes jurídicos son de vital importancia para el desarrollo de la nación, debido a que constituyen la base del Estado y su finalidad es el bienestar del pueblo a través de sus gobiernos locales. Las municipalidades por ser consideradas como gobiernos locales, actualmente cuentan con autonomía para formar su propio gobierno el cual como parte instrumental del municipio, está encargado de la rectoría y gerencia local, en coordinación con la política y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

Las municipalidades son las encargadas de la elaboración, aprobación, ejecución de planes de desarrollo urbano y rural de la localidad, así como la promoción de la educación, la cultura, el deporte, la recreación, las ciencias y las artes; la promoción y programas de salud como saneamiento ambiental.

Los objetivos primordiales de las municipalidades son los siguientes: Involucrar a los ciudadanos de los diversos estratos sociales en las actividades y decisiones del gobierno local, velar por el desarrollo equitativo de la población, en relación con el desarrollo nacional, representar y defender los intereses locales, mejorar el nivel de vida de la población en área urbana y en la rural, contribuir con el fortalecimiento del sistema democrático.

Las municipalidades, como ente rector, unidad ejecutora de proyectos de desarrollo y unidad encargada de impulsar políticas del gobierno central encaminadas al bienestar de la población, han sido consideradas como organismo prestador de servicios, no obstante, debido a las múltiples actividades que realizan, se identifican dos funciones principales: De Gobierno y de Prestación de Servicios.

1.4.- NORMATIVAS REGULADORAS DE LAS ACTIVIDADES DE LAS ALCALDIAS

Las municipalidades se encuentran sometidas al cumplimiento y aplicación de normas legales, entre ellas se mencionan:

Constitución de la República de El Salvador. Esta norma primaria otorga a las municipalidades autonomía en lo relacionado a lo económico, lo técnico y lo administrativo, indicando que las mismas se regirán por un Código Municipal, que sentará los principios generales para su organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas. Además, dicha norma establece que la autonomía del municipio comprende crear, modificar y suprimir contribuciones públicas dentro de los límites de la ley general tributaria municipal; Decretar las ordenanzas y reglamentos locales; elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

Código Municipal. Desarrolla los preceptos constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios, encontrándose contemplada dentro de estas la aprobación del plan y los programas de trabajo de la gestión municipal; emitir los acuerdos de cooperación con otros municipios o instituciones; conocer en apelación de las resoluciones pronunciadas por el Alcalde y en revisión de los acuerdos propios; emitir los acuerdos de creación, modificación y contribuciones públicas para la realización de obras determinadas de interés local.

Ley General Tributaria Municipal. 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.

Ley de Impuestos Municipales. Es una manifestación de la iniciativa de ley que poseen los municipios para elaborar y proponer su Ley de Impuestos Municipales a la Asamblea Legislativa,

teniendo en cuenta que los impuestos municipales se deben fundamentar en la capacidad económica de los contribuyentes y en los principios de generalidad, igualdad, equitativa distribución de la carga tributaria y de no confiscación; se basa en la conveniencia a los intereses del municipio de que se trate a fin de recaudar ingresos que le permitan atender con mayor eficiencia la administración municipal.

Ordenanzas Municipales; 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.

Además existe normativa que aplican las Municipalidades que a pesar de que el objetivo de esta no sea el de aplicar los tributos, si son obligaciones que tienen las municipalidades como por ejemplo; deben de asegurar tanto a sus funcionarios como empleados en general al Sistema de Ahorro para Pensiones (AFP), al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). También estos deben de realizar lo que son retenciones en base a lo establecido en la Ley de Impuesto Sobre la Renta por ser considerados estos como Agentes de Retención, otra normativa es la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), entre otras.

1.5.- NORMATIVA ESPECÍFICA DEL MUNICIPIO DE QUEZALTEPEQUE EN MATERIA DE IMPUESTOS

Entre la normativa que regula específicamente los tributos en el municipio de Quezaltepeque podemos mencionar las siguientes:

LEY DE IMPUESTOS MUNICIPALES DE QUEZALTEPEQUE; de acuerdo a lo señalado en el artículo 1, esta Ley tiene por objeto establecer los Impuestos Municipales a cobrarse en el Municipio de Quezaltepeque, entendiéndose por tales, aquellos tributos exigidos a los contribuyentes o responsables sin contraprestación alguna individualizada por parte del Municipio.

Los Impuestos municipales que se aplican en la actualidad, en la Alcaldía de Quezaltepeque están clasificados en dos tipos de tarifas, las cuales pueden ser Fijas y Variables:

a) Tarifas Fijas: Establecidas en el Artículo 13 de la Ley de Impuestos de Quezaltepeque; Impuestos por actividades económicas, para cuya aplicación se determina de acuerdo al monto de los activos, ubicación geográfica, con o sin maquinaria, entre otros criterios, dependiendo del giro del negocio. Se aplica generalmente a pequeños negocios (cuyo activo neto imponible sea menor de \$2,857.14).

b) Tarifas Variables: Establecidas en los Artículos 7, 8, 9, 10 y 11 de la Ley de Impuestos de Quezaltepeque, se gravan las actividades económicas con tarifa variable tomando como base los activos imponibles de las empresas industriales, comerciales, de servicios y financieras, y de acuerdo al Artículo 21 de la misma Ley establece la multa respectiva por la no presentación de la declaración anual jurada o los balances, hará incurrir al contribuyente en una multa de \$2.86 a \$114.29.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 17 de la Ley de Impuestos del Municipio de Quezaltepeque; es obligación de todo propietario o poseedor de inmuebles pagar los tributos municipales, desde la fecha en que adquiere la propiedad o posesión del inmueble, estén estos o no registrados. Si se traspasare la propiedad o posesión, el propietario poseedor está en la obligación de dar aviso a la Municipalidad del traspaso efectuado dentro de los ocho días siguientes a la fecha en que estos se hubieren efectuado. Los contribuyentes sujetos a imposición en base al activo presentaran a la Alcaldía declaración jurada o los balances correspondientes a cada ejercicio según lo establece el Código de Comercio, a más tardar dos meses después de terminado dicho ejercicio.

La no presentación en el plazo estipulado de la declaración jurada o balances, hará incurrir al contribuyente en una multa de veinticinco a un mil colones, sin perjuicio de que se determine el

activo mediante inspección de los negocios por delegados nombrados por el Concejo Municipal, en los registros u respectivas contabilidades.

ORDENANZA REGULADORA DE LAS TASAS POR SERVICIOS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD; esta ordenanza está relacionada en lo que se refiere a los impuestos en cuanto a la imputación del pago establecido en el artículo 10 de la referida ordenanza en la cual establece que cuando un contribuyente tuviere deuda por los diferentes tributos, podrá efectuar pagos parciales con aplicación a las deudas que el determine. Si no expresare a que tributos deben imputarse tales pagos, se aplicaran comenzando por la deuda más antigua. Además cuando por cualquier causa pagare alguna cantidad en exceso, tendrá derecho a la devolución del saldo a su favor o a que se abone a deudas tributarias futuras.

En cuanto a los efectos del incumplimiento de la obligación tributaria establecido en el artículo 11 de la mencionada Ordenanza este se causara por 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 y motivos de esa falta de pago. Los tributos municipales que no fueren pagados en el plazo correspondiente causarán un interés moratorio hasta la fecha de su cancelación equivalente al interés de mercado para las deudas contraídas por el sector comercial. Además se aplicarán a la deuda el tipo de interés moratorio que rija al momento del pago de la obligación tributaria, cualquiera que fuere la fecha en que hubiere ocurrido el hecho generador de la misma esto de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ordenanza en mención.

Configuran contravenciones a la obligación de declarar impuestos y sanciones correspondientes ante la administración tributaria municipal de acuerdo a lo establecido en el artículo 15:

- a) Omitir declaración del impuesto; la sanción correspondiente es multa equivalente al 5% del impuesto no declarado y nunca podrá ser menos de \$2.8571. Si el contribuyente resultare sin capacidad contributiva la multa aplicable será de \$2.8571.

- b) Presentar declaraciones falsas o incompletas. La sanción correspondiente consiste en una multa de 20% del impuesto omitido y nunca podrá ser menor de \$2.8571. Si el contribuyente resultare con capacidad contributiva, la multa que se le aplicará es de \$2.8571.
- c) Presentar extemporáneamente declaraciones de impuestos. La sanción correspondiente será del 2% del impuesto declarado fuera del plazo, por cada mes o fracción del mes, que haya transcurrido desde la fecha que concluyó el plazo para presentar la declaración, hasta el día en que se presento, no pudiendo ser menor de \$2.8571. Si no resultare impuesto a pagar, la multa será de \$2.8571.

1.6.- ASPECTOS RELEVANTES DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES; FACULTADES DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y OBLIGACIONES DE LOS CONTRIBUYENTES

A.-) ASPECTOS RELEVANTES DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES

Los Tributos Municipales; Son las prestaciones generalmente en 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 de acuerdo al artículo 3 de la Ley General Tributaria Municipal (LGTM) estos Tributos se clasifican en Impuestos, las Tasas y las Contribuciones Especiales Municipales.

- **Impuestos;** son los tributos exigidos por los municipios, sin contraprestación alguna individualizada.
- **Tasas;** son los Tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los Municipios.
- **Contribuciones Especiales;** 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.

Cabe mencionar que en la actualidad la estructura de los tributos vigentes en la municipalidad de Quezaltepeque, se encuentran constituidos solamente por los Impuestos y las Tasas Municipales.

Para fijar lo que son los impuestos y las tasas se toman en cuenta ciertos criterios entre los que se pueden mencionar: la realidad socio económica del municipio, la naturaleza de las empresas, la cuantía de sus activos, el costo del suministro de los servicios, el beneficio que presta a los usuarios, entre otros.

Por otra parte entre los aspectos relevantes de los tributos municipales podemos mencionar los siguientes:

✓ **HECHO GENERADOR**

De acuerdo a lo establecido en artículo de 12 de la Ley General Tributaria Municipal, 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.

Así se tiene que el hecho generador de tasas municipales, es la prestación de los servicios las cuales pueden ser de naturaleza administrativa y jurídica, entre los servicios administrativos se pueden mencionar: tren de aseo, alumbrado público, servicios de mercados, servicio de rastro municipal, entre otros; para el caso de servicios jurídicos se pueden mencionar los siguientes: certificaciones de asientos del registro de personas naturales, matrimonios, licencias municipales, matriculas, permisos por construcciones, permisos por la colocación de rótulos y vallas publicitarias.

Para el caso de los impuestos el hecho generador es causado por la posesión de inmuebles y las personas que realicen cualquier actividad económica en el municipio ya sean empresas industriales, financieras, de servicios o comerciales.

✓ **MOMENTO EN QUE SE CAUSA EL IMPUESTO**

Conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General Tributaria Municipal, el hecho generador se considera realizado desde el momento en que se producen todas las circunstancias y

elementos constitutivos previstos en la ley u ordenanza respectivas, o en el momento en que legalmente se considera producido.

Para el caso de los propietarios o poseedores de inmuebles, el impuesto se causa desde la fecha en que adquiera la propiedad o posesión del inmueble; así mismo se causa el impuesto de los contribuyentes sujetos a imposición tomando de base el activo al 31 de diciembre de cada año. En relación a las tasas municipales se considera causado el impuesto al momento en que el contribuyente recibe el servicio prestado por la municipalidad, estos servicios pueden ser de naturaleza administrativa o jurídica.

✓ **BASE IMPONIBLE**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley General Tributaria Municipal, la base imponible de la obligación tributaria municipal es la dimensión del hecho generador, que sirve para cuantificar el tributo al aplicarle la tarifa correspondiente.

En base a lo anterior, para el caso de tasas municipales por aseo público, éstas se calculan en base a metro cuadrado del inmueble; para el caso de alumbrado público, este se calcula en base a metro lineal del lugar del inmueble; ambos casos deben ser pagados mensualmente. Para el caso de licencias municipales estas se cancelan una vez al año y es cobrada en base al tipo de licencia que se requiera.

Por otra parte, los impuestos municipales se calculan en base a los activos que posean las empresas al 31 de diciembre de cada año, a dichos activos los se le deduce los bonos emitidos por el Estado (en el caso que la empresa los posea), depreciaciones de activos y los impuestos municipales cancelados en otros municipios.

✓ **APLICACIÓN DE LA NORMA TRIBUTARIA EN EL ESPACIO**

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, cualquiera que fuere el domicilio del sujeto pasivo.

✓ **ACREDITAMIENTO (LUGAR DONDE OCURRE EL HECHO GENERADOR)**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 15 de la Ley General Tributaria Municipal en el caso de titulares de establecimientos que tuvieren su casa matriz radicada en un municipio determinado, las agencias, sucursales, oficinas o cualquier otro tipo de activo gravable, que dicho titular posee en otros municipios serán objeto de la aplicación de tributos en dicho municipio. En tal caso, para la aplicación de los tributos correspondientes a la matriz, se deducirán las cantidades aplicadas por las municipalidades de las comprensiones en que operen las sucursales, oficinas u otros activos gravables, siempre que la base imponible fuere la misma para aquélla y para éstas.

Además, de acuerdo a lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Impuestos de Quezaltepeque a los contribuyentes les serán deducibles los títulos valores garantizados por el Estado y la depreciación de Activo Fijo a excepción de los inmuebles. Así mismo las empresas financieras, comerciales, industriales o de servicios, agencias, subagencias o sucursales radicadas en el municipio de Quezaltepeque, cuando se grave sobre el activo, éste será determinado de la forma siguiente: el activo neto o imponible son los bienes de la empresa ubicados o radicados en la jurisdicción de dicho municipio menos las deducciones correspondientes. Para el caso de prestación de servicios estas vencerán a más tardar 15 días después del vencimiento del mes en que fue prestado el servicio.

✓ **RELACIÓN JURIDICO TRIBUTARIA**

En cuanto a la definición establecida el Artículo 17 de la LGTM los sujetos que intervienen en la relación Jurídico Tributario identifican como sujeto activo de la obligación Tributaria Municipal, al Municipio acreedor de los tributos respectivos; y como sujeto pasivo de la obligación Tributaria Municipal a 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 de acuerdo al Artículo 18 LGTM.

✓ EXTINCION DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA

Con respecto a las formas de Extinción de la deuda tributaria, de acuerdo al Artículo 30 de la LGTM, se extingue a través de alguna de las formas siguientes: Pago, Compensación, Prescripción; donde el Pago es el cumplimiento del tributo adeudado y tiene que ser efectuado por el contribuyente o responsables, Compensación es cuando algún Municipio y un contribuyente sean deudores del mismo, sean deudores recíprocos uno del otro, podrá operar entre ellos, una compensación y la Prescripción es el derecho de los municipios para exigir el pago de los tributos municipales y sus accesorios, prescribirá por falta de iniciativa en el cobro judicial ejecutivo durante el término de 15 años consecutivos.

B.-) FACULTADES DE LAS MUNICIPALIDADES EN MATERIA TRIBUTARIA

Conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley General Tributaria Municipal y en las leyes u ordenanzas de creación de tributos municipales, para el cumplimiento de sus atribuciones, la administración tributaria municipal tendrá las siguientes facultades:

Facultades Normativas artículo 77 LGTM; corresponde a los Concejos Municipales fijar las políticas, criterios y regulaciones generales a los cuales deben ajustar el ejercicio de sus funciones los Alcaldes y organismos dependientes de la UATM. Asimismo le compete emitir ordenanzas, reglamentos y acuerdos para normar la administración tributaria municipal.

Facultad de Determinación de la Obligación Tributaria; la determinación de la obligación tributaria municipal es el acto jurídico por medio del cual se declara que se ha producido el hecho generador de un tributo municipal; la administración puede determinar de oficio como se establece en el artículo 105 de LGTM mientras no prescriba la facultad correspondiente la cual prescribirá en el plazo de tres años, contados a partir del día siguiente al día en que concluya el plazo dentro del cual debió pagarse la obligación tributaria artículo 107 LGTM, la UATM procederá a determinar de oficio la obligación tributaria, y tendrá lugar en estos casos; cuando el contribuyente o responsable hubiere omitido presentar declaraciones, estando obligado a hacerlo, cuando la administración tributaria municipal tuviere dudas razonables sobre la veracidad o exactitud de las declaraciones

presentadas, o no se agregaren a éstos, los documentos anexos exigidos, cuando el contribuyente no llevare contabilidad, estando obligado a ello por esta Ley y otro ordenamiento legal o no la exhibiere al serle requerida, o la que llevare no reflejare su capacidad económica real.

Facultad de Verificación y Control artículo 82LGTM; la administración tributaria municipal tendrá las facultades de control, inspección, verificación e investigación de contribuyentes a fin de que cumplan con las obligaciones establecidas en esta Ley, así como leyes y ordenanzas de creación de tributos municipales, sus reglamentos y normas de aplicación. Dicho procedimiento inicia con la notificación de la orden de control, inspección, verificación e investigación, firmada por el funcionario competente, la cual se denomina auto de designación de auditor y finaliza, con la emisión del correspondiente informe de auditoría por parte del auditor o auditores designados al caso.

Facultad de Recaudación y Cobranza artículos 83, 84LGTM; 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, 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.

C.-) OBLIGACIONES DE LOS CONTRIBUYENTES SEGÚN NORMATIVA TRIBUTARIA

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 la Ley General Tributaria o en las disposiciones municipales de carácter tributaria.

Las obligaciones solidarias de los contribuyentes; los representantes legales que no procedan con la debida diligencia en sus funciones, serán solidariamente responsables de las obligaciones tributarias que correspondan a sus representados. Esta responsabilidad se limita al valor de los bienes que administren o dispongan, a menos que hubieran actuado con dolo, son también de

naturaleza tributaria la obligación de los contribuyentes, responsables, referentes al pago de intereses o sanciones, al cumplimiento de deberes formales.

De acuerdo al Artículo 90 de la LGTM los contribuyentes estarán obligados al cumplimiento de los deberes formales que se establezcan en esta Ley, en leyes u ordenanzas de creación de tributos municipales, sus reglamentos y otras disposiciones normativas que dicten las administraciones tributarias municipales, y particularmente están obligados a:

- 1º Inscribirse en los registros tributarios que establezcan dichas administraciones, proporcionarles los datos pertinentes y comunicarles oportunamente cualquier modificación al respecto;
- 2º Solicitar por escrito a la Municipalidad las licencias o permisos previos que se requieran para instalar establecimientos y locales comerciales e informar a la autoridad tributaria la fecha de inicio de las actividades, dentro de los treinta días siguientes a dicha fecha;
- 3º Informar sobre los cambios de residencia y sobre cualquier otra circunstancia que modifique o pueda hacer desaparecer las obligaciones tributarias, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de tales cambios;
- 4º Permitir y facilitar las inspecciones, exámenes, comprobaciones o investigaciones ordenadas por la administración tributaria municipal y que realizará por medio de sus funcionarios delegados a tal efecto;
- 5º Presentar las declaraciones para la determinación de los tributos, con los anexos respectivos cuando así se encuentre establecido, en los plazos y de acuerdo con las formalidades correspondientes;
- 6º Concurrir a las oficinas municipales cuando fuere citado por autoridad tributaria;
- 7º El contribuyente que ponga fin a su negocio o actividad por cualquier causa, lo informará por escrito a la UATM dentro de los treinta días siguientes a la fecha de finalización de su actividad; presentará las declaraciones pertinentes, el balance o inventario final y efectuará el pago de los tributos adeudados sin perjuicio de que la autoridad tributaria pueda comprobar de oficio en forma fehaciente el cierre definitivo de cualquier establecimiento;

- 8° A presentar o exhibir las declaraciones, balances, inventarios físicos, tanto los valuados como los registrados contablemente con los ajustes correspondientes si los hubiere, informes, documentos, activos, registros y demás informes relacionados con hechos generadores de los impuestos;
- 9° En general, a dar las aclaraciones que le fueren solicitadas por aquélla, como también presentar o exhibir a requerimiento de la Administración Municipal dentro del plazo que para tal efecto le conceda, los libros o registros contables exigidos en esta Ley y a los demás que resulten obligados a llevar de conformidad a otras leyes especiales.

1.7- DESCRIPCIÓN DE PROCESOS QUE PUEDEN REALIZARSE EN RELACIÓN CON LOS IMPUESTOS MUNICIPALES

1.7.1- PROCESO DE GESTIÓN

Es aquella función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, integrada, entre otros por la percepción y tramitación de autoliquidación de declaraciones, comunicaciones y demás documentos con trascendencia tributaria, la iniciación y desarrollo de las actuaciones referentes a las obligaciones formales de carácter general.

La función de gestión tiene por objetivo desarrollar los procedimientos que sirvan de guía para el avance y logros de la Administración Tributaria en hechos valorados numéricamente. Esta información es de gran utilidad para establecer una política tributaria, facilitar la evaluación de procedimientos y resultados obtenidos a efectos de perfeccionar la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM) y con esto poder realizar una eficiente toma de decisiones.

1.7.2- PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Es aquel mediante el cual se determina el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones tributarias que tengan los contribuyentes, realizando un conjunto de acciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas.

El objetivo de la fiscalización es examinar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los sujetos pasivos.

Así mismo, es de destacar que en toda auditoría y en especial en las fiscalizaciones de naturaleza tributaria pueden identificarse tres etapas principales de éstas, las cuales son: la planeación, la ejecución y el informe de la auditoría. No obstante, desde que inicia el proceso de Fiscalizar e Investigar si un contribuyente ha dado cumplimiento a las obligaciones tributarias contenidas en la Ley General Tributaria Municipal y demás Leyes Tributarias, hasta la emisión del Informe de Auditoría, se desarrollan una serie de procedimientos y actos administrativos, los cuales pueden agruparse en diferentes etapas, las cuales se detallan a continuación: Selección de contribuyentes, Análisis Preliminar, Elaboración de auto de designación y requerimiento de información, Notificación de los anteriores, Planeación del trabajo Auditoría, Ejecución de la Auditoría, Establecimiento de hallazgos y obtención de la prueba, Informe de Auditoría.

1.7.3- PROCESO DE COBRANZA

Es el procedimiento de cobro de los recursos que desarrolla el municipio dirigido a recuperar los pagos vencidos a favor del municipio, ejerciendo el derecho a recibir por parte de los contribuyentes o responsables, para esto deberá realizar una serie de actividades encaminadas a la recuperación de los impuestos, multas e intereses que estos adeuden a la municipalidad.

Entre algunos objetivos que se persiguen con este procedimiento está en lograr recuperar aquellas cuentas que los contribuyentes adeudan a la municipalidad en concepto de impuestos y a la vez la mora e intereses que estos contribuyentes se hacen acreedores por incumplimiento a sus obligaciones tributarias municipales.

1.7.4- PROCESOS DE RECURSO DE RECTIFICACION Y REVISION

El Proceso de Rectificación y Revisión es el derecho constitucional que tienen los contribuyentes para interponer sus inconformidades sobre las resoluciones emitidas la Unidad Administrativa

Tributaria Municipal en cuanto a tributos se refiere, esto con el fin de resolverles cualquier insatisfacción que provenga por parte de los contribuyentes.

Esto de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador donde se establece que; toda persona tiene derecho a dirigir sus peticiones por escrito, de una forma decorosa, a las autoridades legalmente establecidas, a que se le resuelvan, y a que se le haga saber lo resuelto. Además el artículo 123 LGTM; la administración tributaria municipal admitirá recurso de apelación ante el Consejo de la calificación de contribuyentes, de la determinación de tributos, de la resolución del alcalde en el procedimiento de repetición del pago de lo no debido, y de la aplicación de sanciones hechas por la Municipalidad respectiva, el cual deberá interponerse ante el funcionario que haya hecho la calificación o pronunciada la resolución correspondiente, en el plazo de tres días después de su notificación, en el artículo 124 LGTM de la resolución pronunciada por el Consejo municipal, el interesado de conformidad a las disposiciones de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativo, podrá ejercer la acción correspondiente ante la sala de lo Contencioso Administrativo de la corte Suprema de Justicia.

Entre los objetivos que se persiguen con la aplicación de este procedimiento están: brindar a los contribuyentes una instancia ante la cual interpongan sus peticiones que por mandato constitucional les compete ante la Administración Tributaria Municipal, y esta pueda hacerles valer sus derechos y realizar las correcciones pertinentes si las hubieren.

CAPÍTULO II

CASOS PRÁCTICOS

En el presente capítulo se muestra de manera práctica cada uno de los procesos que realiza la municipalidad con el propósito de mejorar o incrementar su recaudación, en ese sentido se detallada el desarrollo de cuatro procesos los cuales son: Gestión, Fiscalización, Cobranza y Rectificación y Revisión.

El proceso de Gestión; incluye todos aquellos procedimientos que son una guía para el avance y logros de la administración tributaria municipal en el desarrollo de mecanismos que ayuden a fortalecer y desarrollar de mejor manera las demás áreas de la Administración Tributaria Municipal (UATM). En el proceso de fiscalización; se plantean los procedimientos a tomar en cuenta al momento de llevarla a cabo hacia un determinado contribuyente, en este se consideran parámetros a tomar en cuenta a partir de la selección de los contribuyentes hasta la preparación del informe que rinde el auditor.

El proceso de cobranza; tiene como fin recuperar todas aquellas cuentas que los contribuyentes adeudan a la municipalidad con su respectiva mora e intereses que estas cuentas hayan generado a la fecha de realizar el cobro respectivo. Se desarrollan procedimientos para hacer efectivo el cobro administrativo de la deuda tributaria municipal el cual consiste en realizar gestiones de cobro, pues la ley General Tributaria Municipal le confiere a la administración tributaria implementar mecanismos para hacer que el contribuyente cumpla con sus respectivas obligaciones. Y por último se tiene lo que es el proceso de rectificación y revisión; este consiste en lograr una respuesta inmediata a la impugnación que realicen los contribuyentes por medio de recurso de apelación sobre determinadas resoluciones tributarias, en lo referente a inconformidades del sujeto pasivo dictaminadas por el delegado de la Administración Tributaria Municipal.

2.1.- PROCESO DE GESTION

Basado en el propósito de gestión y considerando los mecanismos y herramientas que la Ley General Tributaria Municipal debería considerar se encuentran las siguientes: la captura y procesamiento de información oportuna de los contribuyentes, permitiendo una identificación más precisa y mejor supervisión de sus actividades; mantener una cuenta corriente actualizada que permita brindar un servicio ágil y oportuno para los contribuyentes y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la implementación de procedimientos.

Para el logro de los objetivos debe existir un área encargada de dar a conocer al contribuyente sus obligaciones y los requisitos para hacer cumplir dichos tramites, cabe mencionar que la función de registro y atención al contribuyente es de gran importancia, ya que esta debe operar teniendo como base el desarrollo de procedimientos, registro en el sistema, desarrollo de base de datos, elaboración de formatos que sirvan de guía para llevar un registro de los contribuyentes, actualización de deudas tributarias municipales, orientación en lo que se refiere a impuestos. Respecto a la atención al contribuyente, ésta debe considerar en primer lugar el trato que se debe brindar a los contribuyentes, recordando en todo momento que es a éste último al que se le debe todo el respeto y consideración porque es el “cliente” de la Administración Tributaria, así como también brindar información actualizada sobre los servicios que proporciona la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM).

2.1.1.- ASISTENCIA TRIBUTARIA PARA LOS CONTRIBUYENTES

De acuerdo a lo anterior es de importancia para el logro de los objetivos que exista un área encargada de dar a conocer al contribuyente sus obligaciones y los requisitos para hacer cumplir dichos tramites; cabe mencionar que la función de registro y atención al contribuyente es de gran importancia, ya que esta debe operar teniendo como base el desarrollo de procedimientos que ayuden al contribuyente ofreciéndoles orientación sobre las diferentes interrogantes que estos tengan sobre los impuestos y motivarlos sobre los beneficios tributarios que tienen por realizar sus pagos puntuales.

Se pueden utilizar por parte de la administración tributaria tres tipos de asistencia que se le pueden proporcionar al contribuyente. Estas asistencias son: por teléfono, por capacitación, por medios de información.

ASISTENCIA TRIBUTARIA	OBJETIVO	VENTAJAS
POR TELEFONO	Orientar al contribuyente sobre las obligaciones de estos y los beneficios que el cumplimiento de los pagos les genera.	Permitirá al contribuyente tener una orientación previa sobre los requisitos para realizar determinados trámites ahorrándose tiempo y dinero y agilizar dichos trámites. Y solventar cualquier interrogante que estos tengan respecto a sus obligaciones relacionadas con los tributos.
POR CAPACITACION	Orientar al contribuyente mediante una asistencia personalizada sobre las diferentes normativas e interrogantes que se tengan por estos sobre las obligaciones relacionadas a los tributos de la municipalidad y concientizar los a la vez de los beneficios del el pago de los impuestos, tanto para el municipio como para el contribuyente.	Permitirá que los contribuyentes tengan un mejor conocimiento sobre las obligaciones que tienen para con la municipalidad y con esto cumplir de la mejor manera sus obligaciones y evitarse con esto muchos inconvenientes como son el pago de multas por incumplimiento. Y la municipalidad se verá beneficiada con el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.
POR MEDIOS DE INFORMACION	Dar a conocer a los contribuyentes los impuestos que se ven en la obligación de cancelar a la municipalidad por el hecho de vivir o tener negocios en el municipio. A la vez actualizarlos sobre los cambios que surjan en cuanto a las normativas, donde los contribuyentes deben de tener conocimiento sobre estas.	Los contribuyentes del municipio estarán al día con la información sobre sus obligaciones en materia de impuestos, además de ser un derecho que tiene todo contribuyente de conocer cualquier cambio que surja en la normativa, la cual le afecte en el cumplimiento de sus obligaciones.

2.1.2.- PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL COBRO

Para el cobro de deuda tributaria la Administración Tributaria Municipal tendrá completo conocimiento sobre la cantidad de contribuyentes, monto adeudado para determinar si es efectiva o no la medida adoptada. La gestión de cobros requiere de técnicas que se deben tomar en cuenta al momento de realizarla, por lo que se deben incorporar cada uno de los siguientes elementos: establecer una buena comunicación y desarrollar el nivel de interés del deudor; escuchar con

empatía; utilizar técnicas y estrategias de cobro; negociar objeciones; y realizar seguimiento. Estos procedimientos serían de gran utilidad para el personal encargado de realizar dichos cobros.

2.1.2.1.- TÉCNICAS A UTILIZAR AL MOMENTO DE REALIZAR EL COBRO

LITERAL	TECNICA	PROCEDIMIENTO
A	Establecer una buena comunicación y desarrollar el nivel de interés del deudor	Dado que la llamada de gestión de cobro es una interrupción a las actividades del deudor, es esencial capturar su atención desde el primer instante. Cuando el deudor responde a una llamada telefónica seguramente estará pensando en otras cosas y no está interesado en lo que el encargado de gestión de cobro tenga que decir. Especialmente, no está interesado en hablar sobre compromisos tributarios ni acerca de su endeudamiento. Debe usted antes ganarse el derecho a hacer su presentación neutralizando la preocupación del deudor hacia otros asuntos. Hay que capturar su total interés y atención.
B	Escuchar con empatía	Empatía implica comprensión y el entender como la otra persona se sienta con relación a las circunstancias bajo el tema en discusión. Los cobradores excelentes saben escuchar y dejan a los deudores expresar sus opiniones. Hay que tener en cuenta que el nivel de tono de voz es muy importante; debe reflejar franqueza y seguridad, al mismo tiempo generar confianza y respeto, sin ser excesivamente agresivo o intimidante.
C	Negociar Objeciones	Hay que tener un nivel de negociación, la gestión de cobranza involucra habilidades de escuchar, solución del problema y persuasión, todos estos componentes de procesos efectivos de negociación.
D	Realizar Seguimiento	Es uno de los procesos más importantes del ciclo de cobranza, las promesas de pago de los deudores no son suficientes y que el cobrador debe asegurarse de que el deudor llegue a un compromiso y lo cumpla. En efecto debe hacer una promesa de pago que son realizadas con el único propósito de finalizar una entrevista o reunión. Una promesa de pago generalmente no se traducirá en una recaudación si esta no es debidamente soportada y recibe un seguimiento adecuado. El seguimiento es fundamental para confirmar y reforzar los compromisos de los deudores y reduce el índice de incumplimientos y promesas rotas al mínimo. Es importante tomar en cuenta el convenio de pago a plazo (F-15)

2.1.3.- DIVULGACIÓN DE LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA AGILIZAR LOS TRÁMITES EN LA MUNICIPALIDAD

Una forma de agilizar los trámites en la municipalidad es hacerlos del conocimiento público además de informar sobre los requisitos que se deben cumplir para llevarlos a cabo, a fin de que los contribuyentes queden satisfechos con los servicios que presta la municipalidad.

Estos requisitos deben ser difundidos a través de: la página web de la municipalidad, medios de comunicación ya sean escritos, radiales etc. Además de afiches volantes en el municipio, en la municipalidad por medio de pancarta en un lugar estratégico para que los usuarios tengan un conocimiento sobre los requisitos para realizar determinados trámites. También estos pueden ser de gran utilidad para la persona encargada de asistencia al contribuyente la cual puede darle por teléfono o correo electrónico determinado requisito.

2.1.3.1- REQUISITOS PARA TRÁMITES DE SERVICIOS TRIBUTARIOS EN LA ALCALDIA

TRÁMITE	REQUISITO	VENTANILLA
ACTUALIZACION POR CIERRE DE EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solvencia municipal ▪ Detalle de la Situación Financiera hasta el último periodo tributario ejercido por la entidad. ▪ Generalidades de la entidad. 	1,3
SOLVENCIA POR INMUEBLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar recibos cancelados a la fecha de tasas por servicios del inmueble ▪ Historial de pagos de energía eléctrica ▪ Vialidad 	2
PAGO EN PERIODO VOLUNTARIO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibo de notificación de pago tributario ▪ Presentar DUI del Propietario o Representante Legal 	1
CONVENIO DE PAGOS A PLAZO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aviso de cobro y/o notificación (1ª, 2ª y 3ª notificación (F-9, F-11, F-12) donde se refleja la deuda de impuestos y tasas municipales. ▪ Solicitud de arreglo o acuerdo de pagos. 	4
EMISION DE SOLVENCIA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vialidad. ▪ Carencia de bienes (CNR). ▪ Cancelación por trámite. 	5
PERMISO CONSTRUCCION DE INMUEBLES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vialidad del propietario. ▪ Solvencia municipal del inmueble. ▪ Croquis de ubicación. ▪ Planos o esquema de lo que se va a construir como: 	2

TRÁMITE	REQUISITO	VENTANILLA
	soleras, columnas, refuerzos verticales, hierro a utilizar. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto de costos de materiales y mano de obra. ▪ Fotocopia de escritura. 	
INSCRIPCION Y CALIFICACION DE INMUEBLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación del inmueble. ▪ Fotocopia de escritura. ▪ Fotocopia de recibo de energía eléctrica. ▪ Foto copia de DUI. ▪ Fotocopia de NIT. ▪ Croquis de ubicación del inmueble. 	2
CAMBIOS DE TITULAR DE EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopia de escritura. ▪ Fotocopia de recibo de energía eléctrica. ▪ Fotocopia de DUI. ▪ Fotocopia de NIT. ▪ Número de teléfono. ▪ Fotocopia del último recibo de tasas municipales del inmueble. ▪ Solvencia municipal. 	1,3
DECLARACION ANUAL JURADA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopia de escritura. ▪ Datos del propietario o representante legal (Fotocopia de DUI, NIT, Código; asignado por la unidad tributaria municipal). ▪ Situación Financiera. ▪ Solvencia municipal. 	3
PAGOS EN PERIODO FUERA DE PLAZO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar último recibo de pago de tributos cancelado. ▪ Convenio de pagos pactados con unidad tributaria. ▪ Vialidad del propietario o Representante Legal. 	4,7
PARA INSCRIPCIÓN Y CALIFICACION DE EMPRESAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopia de DUI del Representante Legal. ▪ Fotocopia del NIT del Representante Legal. ▪ Vialidad. ▪ Croquis de ubicación del inmueble. ▪ Solvencia del inmueble. ▪ Balance General o inicial auditado (externo). ▪ Fotocopia de NIT de la empresa o negocio. ▪ Estado de Resultados. 	1,3
PARA INSCRIPCIÓN Y CALIFICACION DE EMPRESAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Declaración Jurada. ▪ Fotocopia de registro de IVA. ▪ Escritura de constitución de la empresa. 	1,3

Estos trámites y requisitos deben hacerse llegar a los contribuyentes por medio de: Brochurs y colocarlos por medio de una pancarta colocada en un lugar estratégico dentro de la municipalidad, y en las principales avenidas del municipio.

✓ Croquis de ubicación del inmueble
✓ Numero de teléfonos

CAMBIO DE TITULAR DE LA EMPRESA:

- ✓ Fotocopia de escritura
- ✓ Fotocopia de recibo de energía eléctrica
- ✓ Fotocopia de DUI
- ✓ Fotocopia de NIT
- ✓ Numero de telefono
- ✓ Fotocopia del último recibo de tasas
- ✓ Municipales del inmueble
- ✓ Solvencia municipal

DECLARACION ANUAL JURADA:

- ✓ Fotocopia de escritura datos del propietario o representante legal (fotocopiado DUI, NIT, Código asignado por la unidad tributaria municipal)
- ✓ Situación financiera
- ✓ Solvencia municipal

PAGOS EN PERIODO FUERA DE PLAZO:

- ✓ Presentar último recibo de pago de tributos cancelados
- ✓ Convenio de pagos pactados con unidad tributaria
- ✓ Validad del propietario o Representante Legal

PARA INSCRIPCIÓN Y CALIFICACION DE EMPRESAS

- ✓ Fotocopia de DUI del representante legal
- ✓ Fotocopia del NIT del representante legal
- ✓ Validad
- ✓ Croquis de ubicación del inmueble
- ✓ Solvencia del inmueble
- ✓ Balance general o inicial auditado (externo)
- ✓ Fotocopia de NIT de la empresa o negocio
- ✓ Estado de resultados
- ✓ Declaración jurada
- ✓ Fotocopia de registro de IVA
- ✓ Escritura de constitución de la empresa

**2ª Calle Poniente José María Castro, Quezaltepeque,
La Libertad, El Salvador, C. A.
Teléfono (503) 2333-6700**



MUNICIPALIDAD DE QUEZALTEPEQUE



Nuestra Ciudad de Quezaltepeque

MISION

"Somos La Municipalidad que buscamos forja el desarrollo humano en el marco del ordenamiento local, coordinando esfuerzos, con todos los factores satisfaciendo sus diferentes necesidades, mediante la utilización transparente de todos los recursos de la Alcaldía Municipal

VISION

DEBIDO A ELLO NUESTRA MISION ES:

"Ser la Municipalidad con amplio reconocimiento Nacional e Internacional en brindar atención oportuna y con calidad a la población, trabajando con tecnología y alta formación profesional para contribuir al desarrollo humano del Municipio de Quezaltepeque

Estimado contribuyente, como podrá observar El Municipio de Quezaltepeque, cada día está siendo atendido para convertirse en el municipio que todos deseamos y del que todos y todas podemos estar orgullosos. Para lograr este sueño, la Alcaldía está trabajando sin descanso en diferentes proyectos y acciones que mejoren la calidad de vida.

Acciones de limpieza, obras de infraestructura, programas de deporte, han sido parte del trabajo realizado por la Municipalidad. Pero aun falta mucho por hacer.

Tramites que puede realizar en la Alcaldía

ACTUALIZACIÓN POR CIERRE DE EMPRESA:

- ✓ Solvencia Municipal
- ✓ Detalle de la situación financiera hasta el último periodo tributario ejercido por la entidad.
- ✓ Generalidades de la entidad

EXPEDICIÓN DE PERMISOS TEMPORALES:

- ✓ Fotocopia de DUI del interesado
- ✓ Fotocopia del nif del interesado
- ✓ Cancelación por tramite.
- ✓ Detalle sobre actividad a realizar
- ✓ Gerencia de titular de la entidad a realizar
- ✓ Duración de actividad

SOLVENCIA POR INMUEBLE:

- ✓ Presentar recibos cancelados a la fecha de
- ✓ Tasas por servicio de inmueble
- ✓ Historial de pagos de energía eléctrica
- ✓ Validad

PAGO EN PERIODO VOLUNTARIO:

- ✓ Recibo de notificación de pago tributario
- ✓ Presentar DUI del propietario o representante legal

CONVENIO DE PAGOS A PLAZO:

- ✓ Aviso de cotro y/o notificación", 2ª y 3ª notificación (F-0, F-11, F-12) donde se refleja la deuda de impuestos y tasas municipales
- ✓ Solicitud de arreglo o acuerdos de pagos

EMISION DE SOLVENCIA MUNICIPAL:

- ✓ Validad
- ✓ Censura de Bienes (CNR)
- ✓ Cancelación por trámite.

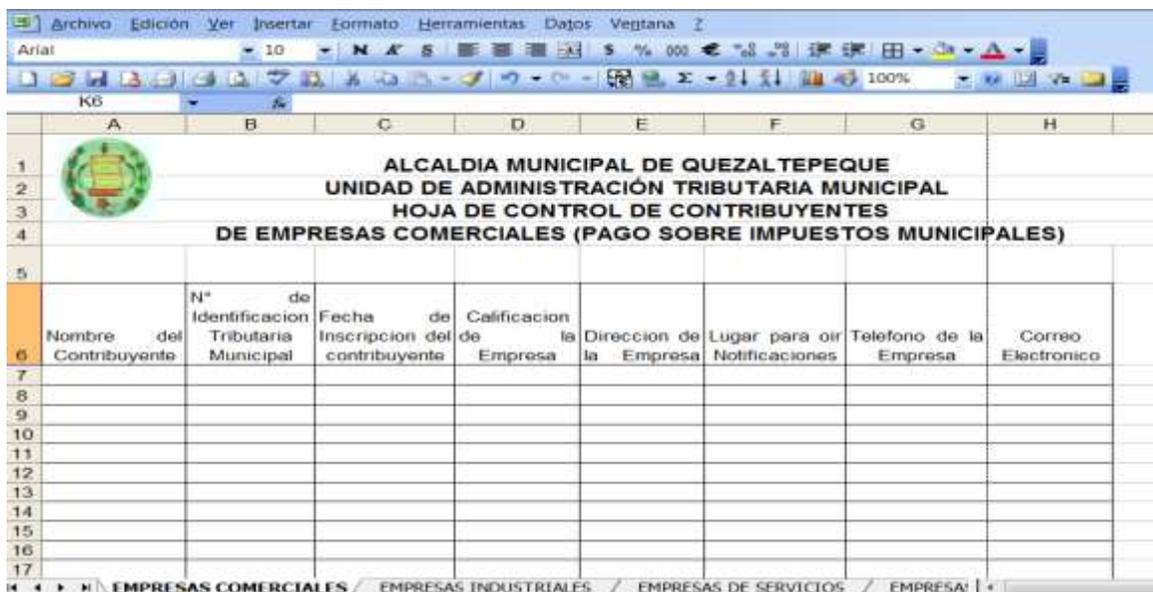
PERMISO CONSTRUCCION DE INMUEBLES:

- ✓ Validad del propietario
- ✓ Solvencia municipal del inmueble
- ✓ Croquis de ubicación
- ✓ Plano o esquema de lo que se va a construir como: paredes, columnas,
- ✓ refuerzos verticales, fierro a utilizar, etc.
- ✓ Presupuesto de costos de materiales y mano de obra
- ✓ Fotocopia de escritura

INSCRIPCIÓN Y CALIFICACION DE INMUEBLE:

- ✓ Calificación del inmueble
- ✓ Fotocopia de escritura fotocopia de energía eléctrica
- ✓ Fotocopia de DUI
- ✓ Fotocopia de NIT

◆ FORMATO DE CONTROL DE CONTRIBUYENTES



	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2	ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE							
3	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL							
4	HOJA DE CONTROL DE CONTRIBUYENTES							
5	DE EMPRESAS COMERCIALES (PAGO SOBRE IMPUESTOS MUNICIPALES)							
6	Nombre del Contribuyente	N° de Identificación Tributaria Municipal	Fecha de Inscripción del contribuyente	Calificación de la Empresa	Dirección de la Empresa	Lugar para oír Notificaciones	Teléfono de la Empresa	Correo Electrónico
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

2.1.4.1- ESTABLECER LAS CUENTAS POR COBRAR Y SUS RESPECTIVOS SALDOS

Se deben establecer las Cuentas por Cobrar, Cuentas Incobrables y sus montos que tiene la alcaldía sobre las empresas que existen y las que ya no poseen facultad para hacer efectivo el cobro respectivo. Esto con el objetivo de depurar todas las cuentas que ya no serán recuperables y tener un control en si sobre los ingresos que aun puede percibir la alcaldía para mejorar lo que es la recaudación, todo esto ayudara a la administración a elaborar un plan de fiscalización sobre los contribuyentes que están inscritos y que a su vez tienen obligaciones tributarias con la municipalidad.

2.1.4.1.1- FORMATO PARA LLEVAR UN CONTROL DE COBRO

Se deberá llevar un control de los contribuyentes que quedan en mora al concluir cada periodo tributario para con la municipalidad. Si la municipalidad no cuenta con suficientes recursos financieros para adquirir un programa que le permita suplir sus necesidades de esta puede elaborar un cuadro en Excel y lograr llevar un control sobre el tipo de morosidad que cada contribuyente tiene a la fecha. Todo esto con el fin de que al momento de realizar las notificaciones se tenga un control adecuado sobre cada uno de los contribuyentes tomando en cuenta sus datos generales, como también el tiempo que tienen de estar en morosidad con la municipalidad y tener

un control sobre aquellos contribuyentes que continuamente están en mora, es decir sobre aquellos sujetos pasivos que la municipalidad tiene que estar coaccionando para que realicen el pago respectivo del impuesto.

Las estrategias con que se cuenta para este procedimiento están la de crear mecanismos o procedimientos que simplifiquen al máximo los datos esenciales que requiera la administración tributaria para llevar a cabo el registro, mantener actualizada la cuenta corriente que refleje la condición tributaria de los contribuyentes y usuarios.

◆ FORMATO DE CONTROL DE CONTRIBUYENTES

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE												
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL												
DEPARTAMENTO DE RECUPERACION DE MORA												
HOJA DE ESTADO DE MOROSIDAD DE CONTRIBUYENTES DE IMPUESTOS												
Nombre del Contribuyente	N° de Identificación Tributaria Municipal	Fecha de la deuda	Días de mora (30, 60, 90 mas días)	Cantidad adeudada	Intereses	Mora	Total de la deuda	Fecha en que se le notifico	Persona que recibió notificación	Teléfono del Contribuyente	Persona que realizó gestión de cobro	Observaciones

Si el deudor no cancela su deuda en la fecha establecida esta pasara a formar parte de una cuenta de morosos y posteriormente se harán nuevos intentos de gestión de cobro, los cuales a continuación se detallan:

- ✓ **Primera notificación:** 30 días a partir del día en que cae en mora
- ✓ **Segunda notificación:** 15 días después de la 1ª notificación
- ✓ **Tercera notificación:** 5 días después de la 2ª notificación

- ✓ **Después de la tercera notificación:** pasa al departamento de Jurídico a espera de resolución. El departamento jurídico realizará gestiones legales de cobro, en los siguientes casos:
- a) Si el deudor no está dispuesto a pagar la deuda, el departamento jurídico determinara la conveniencia o no de continuar trámite legal de cobro contra el deudor en mora.
 - b) Si se determina no continuar trámite legal de cobro dicha cuenta del deudor pasara a formar parte en el registro catastral municipal de las Cuentas Incobrables; pero si el deudor decide cancelar la deuda se procederá con lo que es el Convenio de Pagos y se le informara el proceso que debe seguir.

2.1.6.-EFECTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

En el área de gestión se verá reflejado el efecto en los impuestos cuando los procedimientos planteados se lleven a la practica citaremos un ejemplo, debido a que en la mayoría de procedimientos establecidos en la gestión tributaria municipal llevan la misma finalidad, dicho ejemplo lo constituye la función de divulgación de los requisitos y tramites a llevar a cabo en la municipalidad, pues este procedimiento tiene como fin que mas contribuyentes se acerquen a la municipalidad a solventar cualquier situación, estos tramites en al mayoría de casos tienen un costo para el ciudadano, lo cual repercutirá en un incremento de contribuyentes que cumplan con sus obligaciones y con esto mejorar los ingresos de gestión de la municipalidad y con esto esta puede cumplir con sus obligaciones para con el municipio, lo que se convierte en un efecto positivo para el caso.

2.2- PROCESO DE FISCALIZACION

Se implementaran para el buen funcionamiento de este proceso estrategias que se consideran relevantes, entre las cuales se pueden mencionar la de contribuir a la creación de mecanismos legales y de control de fiscalización de contribuyentes por lo tanto, en el proceso de fiscalización es necesaria la realización de las fases de una auditoria, para verificar el cumplimiento de la aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales. La elaboración de estas fases es

importante para garantizar que los resultados obtenidos de la fiscalización sean los esperados y poder determinar los procedimientos que se aplicarán en la ejecución.

2.2.1- SELECCIÓN DE CONTRIBUYENTES

Para el desarrollo del proceso de auditoría es necesario realizar la selección de contribuyentes a fiscalizar para lo cual se elabora el listado que presenta el jefe del departamento de impuestos al jefe del departamento de fiscalización, estos deben de cumplir ciertos criterios entre los cuales se pueden mencionar:

- a) Cuentas que están a punto de prescribir de acuerdo a la LGTM Art. 42
- b) Contribuyentes no registrados en base de datos de la Alcaldía Municipal.
- c) Contribuyentes que no declararon o que no pagaron el impuesto.
- d) Cumplimiento incorrecto o inexacto por parte del contribuyente.
- e) Comparación de Declaración Anual jurada de años anteriores.
- f) Análisis de las cuentas de activo.
- g) Por la verificación de cumplimiento de pagos.
- h) No presentación de Declaración Anual Jurada.
- i) Por la categoría de la empresa.
- j) Por dejar de declarar parte de sus activos.

2.2.2.- ANÁLISIS PRELIMINAR

El análisis preliminar consiste en aquella información que debe de tener la administración tributaria municipal relacionada al conocimiento del contribuyente a fiscalizar. El auditor incluirá los aspectos más importantes realizados durante la existencia de la entidad, como pueden ser: fecha de constitución, finalidad, domicilio, cambios importantes ocurridos en ésta a través del tiempo y cualquier otra información que contribuya a obtener un mejor conocimiento de la misma.

Cuando la administración tributaria ya tiene conocimiento de la empresa a fiscalizar, deberá realizar un análisis exhaustivo de la información contenida en los archivos de la entidad ya sean estos magnéticos o documentales, evaluando el comportamiento tributario reflejado en las

declaraciones de impuestos y el balance que haya sido presentado a la administración tributaria municipal, así como los resultados de fiscalizaciones anteriores si fuera el caso u otro tipo de estudios previos que el ente fiscalizador haya realizado.

No obstante lo anterior, la administración tributaria municipal debe preparar en el corto plazo, para recopilar información preliminar de la entidad a investigar, la primera consiste en una entrevista preliminar con una persona que tenga el conocimiento suficiente sobre la operatividad del negocio y la segunda consiste en un cuestionario de control interno para evaluar el riesgo de control en las operaciones de la empresa y su incidencia en el riesgo tributario.

➤ **ENTREVISTA PREVIA**

Como primer acercamiento de lo que será la fiscalización al contribuyente, el auditor tributario solicita una reunión con el contador de la entidad y el Representante Legal de la misma o en su defecto con la persona encargada del negocio, con el fin de realizar una entrevista que permita obtener una visión general de la empresa y de las actividades que realiza, así como también identificar aquellas operaciones que llamen su atención o que a su juicio representan el mayor riesgo tributario de acuerdo a la información obtenida en la entrevista, entre otras.

➤ **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Generalmente es el Contador de la empresa quien responde cada una de las interrogantes plasmadas en el cuestionario de control interno, el cual tiene como fin determinar posibles actividades u operaciones que tengan un evidente o posible riesgo tributario y que los controles internos de la empresa no sean lo suficientemente eficientes para detectarlo o evitarlo.

En caso de que el contador no tenga todas las respuestas, no conozca la totalidad de operaciones que realiza la empresa en sus diferentes áreas, o que las preguntas se refieran a políticas administrativas o de dirección, el auditor tributario también puede decidir aplicar el cuestionario de control interno a la gerencia correspondiente o al personal idóneo que conozca las actividades que desarrolla la entidad. Para el caso se presenta un modelo de cuestionario que podrá ser utilizado

por la administración tributaria para evaluar al contribuyente su sistema de control interno. El cual se puede observar en el anexo No. 4; a continuación se presenta un formato de los elementos que debe contener un cuestionario de control interno.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL CUESTIONARIO SOBRE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO APLICABLE A LA EMPRESA SUJETA DE FISCALIZACIÓN					
Examen al: _____					
Nombre del Contribuyente: _____					
Nombre Comercial: _____				NIT: _____	
Dirección: _____				Teléfono/Fax: _____	
Nombre y Cargo del Funcionario Entrevistado: _____					
Nombre del Auditor: _____				Fecha: _____	
PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN GENERALIDADES DEL ENTORNO TRIBUTARIO MUNICIPAL					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
5.....					

2.2.3.-FASES A CONSIDERAR EN LA AUDITORIA DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN

El procedimiento para la realización del control, inspección, verificación e investigación es el conjunto de actuaciones que la administración tributaria municipal realizará con el propósito de establecer el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones tributarias municipales para determinar la auténtica situación tributaria de los sujetos pasivos. Dicho procedimiento inicia con la notificación de la orden de control, inspección, verificación e investigación, firmada por el funcionario competente, la cual se denomina auto de designación de auditor en el que se indica entre otras cosas, la entidad del sujeto pasivo, los períodos o ejercicios, impuestos y obligaciones a controlar, así como el nombre de auditor o auditores que realizarán ese cometido y finaliza con la emisión del correspondiente informe de auditoría por parte del auditor o auditores designados al

caso, el cual deberá ser debidamente notificado al sujeto pasivo y servirá de base para iniciar el procedimiento de determinación de oficio.

2.2.3.1.- ELABORACIÓN DE AUTO DE DESIGNACIÓN Y REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

A.-) AUTO DE DESIGNACIÓN DE AUDITOR

El procedimiento para la realización del control, inspección, verificación e investigación es el conjunto de actuaciones que la administración tributaria municipal realiza con el propósito de establecer el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones tributarias municipales para determinar la auténtica situación de los sujetos pasivo, independientemente de si han presentado o no su correspondiente declaración tributaria. Dicho procedimiento inicia con la notificación de la orden de control, inspección, verificación e investigación, firmada por el funcionario competente, la cual se denomina auto de designación de auditor en el que se indica entre otras cosas, la identidad del sujeto pasivo, los períodos o ejercicios, impuestos y obligaciones a controlar, verificar, inspeccionar e investigar, así como el nombre del auditor o auditores designados al caso, el cual deberá ser debidamente notificado al sujeto pasivo. A continuación se muestra el formato auto de designación de auditor:

 <p>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN</p>
<p>REF. <i>(número correlativo asignado a la notificación de asignación de auditoría)</i></p> <p>Señor (es) <i>(nombre del contribuyente)</i> Nombre de la entidad: NIT: <i>(del contribuyente)</i></p> <p>Presente.</p> <p>Unidad de Administración Tributaria Municipal, Departamento de Fiscalización, Quezaltepeque a las <i>(horas y minutos)</i> del día <i>(especificar el día)</i> del año <i>(año en que se entrega la notificación)</i></p> <p>Atentamente comunico a usted, que de conformidad a lo establecido en el artículo 82 de la Ley General Tributaria Municipal y lo determinado en el artículo 18 de la Ley de Impuestos de Quezaltepeque, sobre facultad para realizar investigaciones, inspecciones con el fin de verificar si el contribuyente (<i>nombre del contribuyente o de la sociedad</i>) ha dado cumplimiento a las obligaciones tributarias municipales respecto al pago de sus impuestos correspondientes al ejercicio impositivo comprendido del 1 de enero del año ____ al 31 de diciembre del año _____. Designase al auditor (<i>nombre del auditor 1</i>) y (<i>nombre del auditor 2</i>), miembros del cuerpo de auditores del Departamento de Fiscalización de la Unidad de Administración Tributaria Municipal.</p> <p>En atención a lo anterior solicito su valiosa colaboración, respecto a girar instrucciones a los empleados de esa entidad, a proporcionar la información que sea requerida por el Equipo de Auditoría asignado. No obstante, podrían incorporarse otros auditores de acuerdo a las necesidades del examen.</p> <p>Lo anterior se notifica para los efectos legales consiguientes, y a provecho la ocasión para expresarle (s) las muestras de consideración y estima. Así mismo facilítese a (<i>nombre del auditor tributario 1 o 2</i>) para que notifique el presente auto.</p> <p style="text-align: center;">F. _____ Jefe de Auditoría</p> <p style="text-align: center;">F. _____ Recibido</p> <p style="text-align: center;">2ª Calle Poniente José María Castro, Quezaltepeque la Libertad, El Salvador Alcaldía de Quezaltepeque</p>

B.-) REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Una vez iniciado el proceso de fiscalización con la emisión y notificación del auto de designación de auditores, el equipo designado por la Administración Tributaria Municipal, debe requerir al contribuyente que le ponga a disposición toda aquella información, documentación, registros, libros, etc., que le servirá de base para realizar la investigación y los procedimientos de verificación correspondientes. A continuación se muestra un formato de requerimiento de información:

 ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA REALIZAR AUDITORÍA	
N.I.T.: <i>(del contribuyente)</i>	
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL, DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN; San Salvador, a las <i>(horas y minutos)</i> del <i>(día)</i> de <i>(mes)</i> del <i>(año)</i> .	
REQUIÉRESE de conformidad a lo establecido en los artículos 82 y 90 de la Ley General Tributaria Municipal y 18 de la Ley de Impuestos Municipales de Quezaltepeque, REQUIERA que a partir del día hábil siguiente al de la notificación de este Auto, exhiba los registros y documentos del contribuyente <i>(nombres del contribuyente)</i> la información relativa al ejercicio impositivo comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre del <i>(año del que es el sujeto a fiscalización)</i> , la cual se detalla a continuación:	
<ul style="list-style-type: none"> a) Presentación de sus libros y registros contables sean estos manuales o computarizados. b) Sus estados financieros y sus bienes, a fin de examinarlos y verificarlos. c) Requerir información y declaraciones a los contribuyentes o responsables, en relación al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. d) Requerir de cualquier persona, particularmente de funcionarios de instituciones públicas y titulares o representantes de empresas privadas, así mismo de las autoridades en general, todos los datos e informaciones necesarias para la verificación y control tributario. e) Citar a contribuyentes, responsables para que rindan aquellas declaraciones que se consideren necesarias para la verificación y control o para apoyar cualquier actuación o procedimiento de la administración tributaria municipal. f) Requerir directamente el auxilio de la fuerza pública, cuando hubiere impedimentos en el cumplimiento de sus funciones. g) Registros de control de inventarios. 	
En general toda aquella documentación que permita a los auditores tributarios comprender la operatividad del contribuyente y determinar la auténtica situación tributaria del mismo. Además toda la información debe estar ordenada cronológicamente y de acuerdo al periodo que la administración tributaria lo solicite por medio de sus delegados, cabe mencionar que la documentación de soporte debe estar en concordancia con los registros contables.	
Todo lo anterior en relación con el auto de designación de auditores, con referencia número _____ emitido por la Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque, a las _____ horas _____ minutos del día _____ de _____ del _____.	
NOTIFIQUESE.	
f) _____ Nombre del Jefe de la UATM	

2.2.3.2.- NOTIFICACIÓN DE LOS ANTERIORES

De acuerdo a la Ley General Tributaria Municipal, la notificación es el medio a través del cual la Autoridad Municipal da a conocer a los contribuyentes, responsables solidarios o a terceros, el contenido de un acto administrativo a efecto de que estén en posibilidad de cumplirlo o de impugnarlo.

De lo anterior se deriva que todo acto administrativo debe ser notificado, tal como lo establece el artículo 95 de la Ley General Tributaria Municipal. Por lo tanto las notificaciones deben efectuarse de las siguientes formas:

MEDIO	DESCRIPCIÓN
<i>Personalmente</i>	Se practicará por persona autorizada, entregando personalmente al notificado, o a su representante legal o apoderado en el lugar señalado para oír notificaciones extracto o copia íntegra de la Resolución o actuaciones de que se trate.
<i>Por Esquela</i>	Ésta deberá contener extracto o copia íntegra de la actuación que se notifica. Será entregada por persona autorizada, en el lugar señalado por el interesado, a cualquier persona mayor de edad que se encuentre en él, y sino hubiere ninguna que la reciba, fijará la esquela en ese lugar, toda vez que previamente se haya buscado al interesado por lo menos una vez con anterioridad y se haya levantado el acta respectiva en la que consta que no se le ha encontrado.
<i>Por Edicto</i>	Éste procede en los casos que lo ordene la Ley General Tributaria Municipal, las leyes u ordenanzas de creación de tributos municipales, o cuando no hubiere lugar señalado o registrado para oír notificaciones, o se trate de personas no domiciliadas en el municipio, y se desconozca si tiene representante legal o apoderado.
<i>Por medio de correo electrónico o correo certificado; Por otros medio tecnológicos de comunicación que dejen rastro perceptible; Por publicación en el Diario Oficial o cualquiera de los periódicos de circulación nacional.</i>	Estos tres casos de notificación procederán a realizarse en los casos expresamente previstos en las leyes tributarias o cuando los actos administrativos a notificar no involucren ejercicio de la función fiscalizadora de determinación de impuestos e imposición de multas; de cuyo caso la notificación se entenderá realizada en la fecha que haya sido entregada o publicada la comunicación del respectivo acto, según corresponda.

2.2.3.2.1.- LUGARES DONDE PUEDE EFECTUARSE LA NOTIFICACIÓN

Para que un acto administrativo sea eficaz, es necesario que se haya originado siguiendo los procedimientos necesarios previstos en el ordenamiento jurídico, es decir, que haya sido emitido por el órgano competente y debidamente notificado, en tanto que su validez depende de su coherencia y conformidad con las normas que regulan el proceso.

Por lo anterior, es necesario que las notificaciones se efectúen de legal forma, en la dirección que el sujeto pasivo haya señalado para tal efecto, mediante los formularios correspondientes, para lo cual debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- Las notificaciones deben realizarse en el lugar que el sujeto pasivo ha señalado para recibirlas.
- Cuando se realice de manera personal al propio contribuyente o representante legal de una empresa, deben realizarse en el ámbito territorial del Municipio correspondiente.

2.2.3.2.2.- DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN VALIDOS

Cuando el notificador o el auditor realicen la entrega al contribuyente del auto de designación o cualquier otro acto administrativo, deberá identificar a la persona que recibe la notificación, utilizando para ello cualquiera de los documentos siguientes:

- ✓ Documento Único de Identidad
- ✓ Pasaporte
- ✓ Licencia de conducir
- ✓ Tarjeta de Afiliación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
- ✓ En caso de que se trate de un extranjero, se puede utilizar el Pasaporte o Carné de Residente.
- ✓ O cualquier otro documento que a futuro sea el de identificación personal oficial.

2.2.3.3.- PLANEACIÓN DEL TRABAJO

La planeación adecuada del trabajo de auditoría en el proceso de fiscalización ayuda a asegurar que se preste la debida atención a las áreas importantes en lo referente a las leyes y ordenanzas municipales; así como también que los incumplimientos potenciales sean identificados y que el trabajo se complete en forma amplia. Además ayuda para la apropiada asignación del personal y para la coordinación del trabajo a realiza. Debe elaborarse el memorándum de auditoría el cual contendrá los elementos siguientes:

a) Objetivos de la Auditoría

En este apartado se detallan los fines que se pretenden alcanzar con la auditoría, éstos son muy importantes en la planeación porque se proyecta la magnitud de ésta.

✓ **Objetivo General**

Debe establecerse un objetivo general que permita realizar una evaluación objetiva sobre el control interno y el cumplimiento de las diferentes normativas tributarias municipales que aplica la Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque a las empresas sujetas de fiscalización.

✓ **Objetivos Específicos**

En este apartado deben plasmarse los procedimientos a seguir para llegar al cumplimiento del objetivo general, éstos son de suma importancia ya que están relacionados con el alcance de la auditoría a realizar.

b) Alcance de la Auditoría

En el alcance de la auditoría se detalla en forma resumida lo que se pretende examinar en el ente auditado. Mediante éste se determina el trabajo de auditoría y el período a auditar; para el caso de esta auditoría se deberá verificar el cumplimiento a políticas, procedimientos, normas y leyes aplicables a las empresas sujetas de fiscalización, durante el período determinado para ejecutar dicha auditoría.

c) Enfoque de la Auditoría

El auditor determinará cuál será el direccionamiento del examen, factores y características que han de evaluarse, tomando en consideración el alcance y los objetivos de la auditoría. Por lo tanto, la evaluación debe enfocarse hacia los siguientes factores y características:

- ✓ Características del entorno de la Entidad a auditar, tanto internas como externas.
- ✓ Leyes que regulan el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad.
- ✓ Estructura organizativa.
- ✓ Sistema de Control Interno.
- ✓ Seguimiento, para cerciorarse que se ha tomado la acción correctiva apropiada derivada de los resultados reportados de la auditoría.

d) Fundamento de la Auditoría

Debe detallarse en este apartado la base sobre la cual se ejecutará la auditoría, como son las leyes, normas y reglamentos vigentes aplicables, con la finalidad de sustentar técnica y legalmente los procedimientos llevados a cabo durante el proceso de ejecución del examen. El auditor debe por lo menos mencionar las siguientes regulaciones:

- ✓ Normas Internacionales de Auditoría
- ✓ Ley General Tributaria Municipal
- ✓ Ley de Impuestos de Quezaltepeque
- ✓ Ordenanzas y demás normativa tributaria municipal que afecte a los impuestos municipales

e) Programas de Auditoría

El auditor debe considerar que los programas de auditoría mantendrán estrecha relación con los objetivos de la misma, ya que con éstos se lograrán los resultados deseados. Estos programas que se elaboren, deben ser flexibles para que los procedimientos que contengan puedan ser adaptados a las circunstancias específicas del área objeto de examen. A continuación se presentan modelos de programas que el auditor puede utilizar para realizar este tipo de fiscalización.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE

UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL

Ref. P/T: _____

Preparado: _____

Revisado: _____

PROGRAMA DE VERIFICACION DE CONTRIBUYENTES
Cumplimiento de Aspectos Legales

OBJETIVO: Verificar que se cumpla oportunamente con las Obligaciones Tributarias Municipales a las que se encuentra sujeta la Entidad.

N°	DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	REALIZADO POR	REFE- RENCIA	FECHA
1.-	Solicite la escritura de constitución de la empresa			
2.-	Verifique que la actividad realizada por el contribuyente, es la registrada en la Administración Tributaria Municipal.			
3.-	<p>Realice confrontación de la información presentada por el contribuyente realizando lo siguiente:</p> <p>1.1.-Confronte la fotocopia de la última declaración y recibo con su original, estampando con su original, estampando la leyenda, “confrontado con original” y firmándola.</p> <p>1.2.-Coteje las cifras contra los Estados Financieros debidamente inscritos en el CNR con sus respectivos anexos.</p> <p>1.3.-Revise Declaración de Impuestos Municipales y de Renta (con el fin de verificar la información presentada por el contribuyente a la municipalidad)</p> <p>1.4.-Verifique y coteje que el impuesto aplicado se encuentre conforme a lo establecido en los Art. 7, 8, 9, 10, 11 y 13 de la Ley de Impuestos de Quezaltepeque y el Art. 15 de la Ley General Tributaria Municipal.</p>			

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE		Ref. P/T: _____		
UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL		Preparado: _____		
		Revisado: _____		
PROGRAMA DE VERIFICACION DE CONTRIBUYENTES Cumplimiento de Aspectos Legales				
OBJETIVO: Verificar que se cumpla oportunamente con las Obligaciones Tributarias Municipales a las que se encuentra sujeta la Entidad.				
Nº	DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	REALIZADO POR	REFE- RENCIA	FECHA
4.-	Elabore cédula de trabajo, en la que se establezca: La comparación de los activos declarados con los asentados en libros y coteje con las cifras reflejadas en los Balances presentados por la empresa al 31 de diciembre de cada uno de los ejercicios a revisar.			
5.-	Verifique las deducciones reclamadas con las declaradas y verifique son las permitidas por el artículo 22 de la Ley de Impuesto de Quezaltepeque y el artículo 15 de la LGTM.			
6.-	Si las deducciones realizadas no son las correctas, prepare informe con deficiencias.			
7.-	Verifique si el contribuyente posee permiso para colocar rótulos y permiso de funcionamiento del negocio.			

Todas las actividades llevadas a cabo por parte de los auditores tributarios en la etapa de planeación, permitirán que éstos determinen las áreas críticas en las cuales enfocarán su estudio y elaboren el respectivo programa de auditoría, el cual contendrá los procedimientos generales y específicos que les permitan validar e investigar las operaciones del contribuyente y establecer la auténtica situación tributaria para determinar si se ha cumplido con todas las obligaciones tributarias, tanto formales como sustantivas.

2.2.3.4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

En esta fase el auditor deberá desarrollar todo lo establecido en la estrategia de auditoría contenida en el memorándum de planeación, cuyo objetivo será la obtención de evidencia suficiente y competente a través de la ejecución de los procedimientos de auditoría que se encuentran contenidos en los programas respectivos, a efecto de obtener como resultado los papeles de trabajo y la evaluación de la evidencia que confirmará el grado de cumplimiento o incumplimientos encontrados y relacionados a las leyes y normativas aplicables a la recaudación de impuestos de las alcaldías.

El jefe del departamento de fiscalización junto con los auditores evaluará el tamaño de la muestra y orientará a éstos respecto a los criterios de selección de los elementos de dicha muestra. Los auditores elaborarán el papel de trabajo para el diseño muestral, el cual incluirá la identificación de la entidad sujeta a fiscalización, el tipo de examen, el período sujeto de evaluación, los objetivos de la prueba y los elementos de la muestra.

2.2.3.4.1.- TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR PRUEBAS Y OBTENER EVIDENCIA DE AUDITORIA

El auditor para llegar a conclusiones y dar la opinión de auditoría debe basarse en información adecuada que constituya la evidencia de auditoría, esta comprenderá documentos fuente, tales como: declaraciones juradas, balances, verificación de los activos, inventarios, entre otro. Dicha evidencia se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, analíticas y sustantivas.

Los auditores realizarán **pruebas de control** aplicando las siguientes técnicas: entrevista, la observación y la inspección. Así mismo, realizarán pruebas **analíticas** aplicando procedimientos analíticos tales como cédulas comparativas del cumplimiento respecto a las obligaciones tributarias que tiene el contribuyente con la municipalidad; así como también, realizará los análisis de las tendencias del cumplimiento de leyes, ordenanzas, reglamentos y toda la normativa legal aplicable a los contribuyentes.

Los auditores realizarán pruebas analíticas sustantivas mediante la aplicación de procedimientos analíticos sustantivos y pruebas de detalle, estos pueden consistir en realizar comparaciones anuales de las obligaciones tributarias efectuadas y cualquier tipo de comparación que el auditor considere necesaria; además, analizará que estas obligaciones estén de acuerdo a la normativa legal y técnica aplicable a la recaudación de impuestos.

En las pruebas de detalle el auditor aplicará procedimientos enfocados al cumplimiento del pago de impuestos a la municipalidad, dichas pruebas pueden incluir confirmación, inspección física, comparación y cálculos para obtener toda la evidencia que sustente y que respalde los hallazgos encontrados. Posteriormente el jefe de auditoría analizará toda la evidencia que los auditores hayan recopilado de los hallazgos encontrados y verificará que esta evidencia sea suficiente y competente.

Además en esta etapa la Administración Tributaria ejecutará procedimientos que deben ser sustentados, donde se han determinado inconsistencias que deben contar con la documentación probatoria respectiva, es por ello que la Unidad de Fiscalización debe girar diferentes requerimientos de información con la finalidad de documentar el expediente que se lleva a nombre del contribuyente fiscalizado, ya sea para respaldar los procedimientos efectuados por el auditor tributario o para documentar los hallazgos de auditoría determinados, para tal efecto el auditor podrá recabar pruebas a través de los siguientes medios:

➤ **Información en medios magnéticos**

Muchos contribuyentes utilizan sistemas contables computarizados para el registro de sus operaciones diarias facilitando la elaboración de reportes, análisis, así como los registros del control de inventario, es necesario revisar y corroborar la información relacionadas a la información presentada por el contribuyente a la administración tributaria respecto a aquellas cuentas que afectan a la declaración. Al obtener estas bases de datos los auditores pueden efectuar cruces de información y efectuar una serie de procedimientos de validación de forma más rápida utilizando herramientas informáticas.

➤ **Información documental**

Una de las fases más importante dentro del proceso de fiscalización es cuando los Auditores Tributarios han determinado un supuesto hallazgo de auditoría, el cual debe ser sustentado técnicamente mediante la documentación probatoria idónea, a fin de que no quede duda del incumplimiento formal o sustantivo imputado al contribuyente.

Para lograr documentar adecuadamente un hallazgo, el contribuyente recibirá por parte de la Administración Tributaria Municipal un documento denominado “Requerimiento de Información” el cual contendrá la solicitud de todos aquellos registros y documentos relacionados los datos omitidos, improcedentes o cualquier otro hecho constitutivo de infracción a las normas tributarias vigentes. Hay que tomar en cuenta que en el caso que los auditores no hayan determinado incumplimientos formales, durante la ejecución de la auditoría, aún así pueden girar requerimientos de información al contribuyente, con el objetivo de documentar los procedimientos realizados.

➤ **Información sobre explicaciones, fotocopias, otros**

En los requerimientos que efectúa la Administración Tributaria Municipal, pueden solicitar al contribuyente información que debe analizarse detenidamente cada punto requerido, ya que las respuestas deben ser adecuadas dependiendo del tipo de información solicitada, estos requerimientos pueden ser a través de explicaciones, fotocopias, entre otros, los cuales se describen a continuación:

a) Explicaciones: De acuerdo al artículo 82 de la Ley General Tributaria Municipal, el contribuyente está obligado a dar las aclaraciones que le fueren solicitadas por la Administración Tributaria; así mismo el artículo 89 de la LGTM establece como una facultad de verificación y control, requerir informaciones relacionadas con los tributos, a los funcionarios de la administración pública central o descentralizada en el ejercicio de sus actividades por lo tanto, la Administración Tributaria puede requerir explicaciones sobre operaciones que haya realizado el contribuyente y que le generen duda al ente fiscalizador.

- b) Fotocopias:** En muchas oportunidades a efecto de documentar los hallazgos de auditoría o los procedimientos efectuados en la ejecución de la auditoría, se requerirá que el contribuyente proporcione fotocopia de Documentos Legales, Registros Contables, Estados Financieros; todo ello de conformidad a lo establecido en los artículos 82 de la LGTM; por lo tanto el auditor deberá requerir la información necesaria para respaldar su trabajo y por ende los hallazgos de la auditoría realizada.
- c) Otros:** Para documentar suficientemente un hallazgo, la Administración Tributaria puede requerir otro tipo de información poco habitual tales como: Criterios técnicos utilizados por la empresa para clasificar operaciones, Registros extracontables como cuadros de depreciación, kardex, documentos que amparen las deducciones, etc.

2.2.3.5.- ESTABLECIMIENTO DE HALLAZGOS

Los hallazgos consisten en identificar errores incumplimientos a las políticas, procedimientos, normas, leyes, estatutos o convenios establecidos para un contribuyente sujeto de fiscalización. Estos contienen todos los incumplimientos determinados durante la ejecución del trabajo, dependiendo de la materialidad de los hallazgos, estos sirven de fundamento en la elaboración de cartas de sugerencias, informes de auditoría. Cabe mencionar que en el desarrollo de los hallazgos, el auditor considerará los siguientes atributos: título, condición, criterio, causa, efecto, recomendación, comentarios de la administración y grados de cumplimiento.



ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE,
DE PARTAMENTO DE LA LIBERTAD
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

TEL: _____ FAX: _____ HOJA No. ____ DE ____

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE:

FORMATO DE HALLAZGOS DE AUDITORIA

TITULO: el título deberá expresar en forma breve una idea general del hallazgo, tomando en cuenta las siguientes características; debe ser breve, positivo o negativo, debe sintetizar el contenido del hallazgo.

CONDICIÓN: es la deficiencia comprobada y sustentada en papeles de trabajo con evidencias suficientes y competentes, para lo cual el auditor deberá tomar en consideración las siguientes características; denota "lo que es", describe la deficiencia, debe ser objetiva, producto de investigación o comprobación, se sustenta con evidencia, opuesto a Deber ser.

CRITERIO: es "el deber ser" y que es la contenido en alguna ley, reglamento, instructivo u otra normativa aplicable. Para que existan hallazgo deberá existir oposición entre la condición y el criterio, para lo cual se tomara en cuenta las siguientes características; denota "el deber ser", existe en normativa, textual, opuesto a condición.

CAUSA: es el origen de la deficiencia, tomando en consideración las siguientes características; identifica el origen de la deficiencia, el producto de fallas de la administración, se puede evidenciar con la respuesta de la administración.

EFFECTO: para el atributo de efecto el auditor considerará las siguientes características; ocasionado por la condición, es categórica, evita palabras o frases confusas.

RECOMENDACIÓN: aquí se toman en consideración las siguientes características; presenta solución a la condición, ataca la causa, es viable, se explica por si sola.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y/O PRESUNTOS RESPONSABLES: es la respuesta escrita a los hallazgos comunicados y a la vez es de mucha utilidad para conocer el grado de cumplimiento de la recomendación. Si fuera necesario, detallar en hoja anexo el resumen o transcripción de las respuestas recibidas por escrito.

GRADO DE CUMPLIMIENTO: aquí el auditor deberá emitir el grado de cumplimiento a través de las diferentes recomendaciones, éstas pueden ser; Recomendación Cumplida, Recomendación en proceso, ó Recomendación no cumplida.

PREPARO:	VERIFICO:	REVISO:
Nombre del auditor	Nombre del jefe de equipo	Nombre del supervisor
FECHA:	FECHA:	FECHA:

2.2.3.6.- ELABORAR INFORME.

En esta fase el auditor debe dar opinión sobre las condiciones del sistema de control interno y del cumplimiento de leyes, reglamentos y demás normativas aplicables al cumplimiento de las obligaciones tributarias que tiene el contribuyente con la Alcaldía Municipal. Los informes que debe emitir el auditor para este tipo de auditoría son: Informe sobre aspectos de Control Interno e Informe sobre aspectos de Cumplimiento de Leyes, Reglamentos.

✓ Informe sobre aspectos de Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y otras aplicaciones.

Por medio de este documento el auditor comunicará a la máxima autoridad si el contribuyente fiscalizado cumplió o no con las leyes, reglamentos y otras normativas aplicables a las actividades que realiza dicha Entidad. Los elementos que el auditor debe considerar para elaborar este informe son:

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL</p> <p>TEL: _____ FAX: _____ HOJA No. _____ DE _____</p>
<p>INFORME DE AUDITORIA SOBRE ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO DE LEYES, REGLAMENTOS Y OTRAS NORMATIVAS APLICABLES A LA RECAUDACION DE IMPUESTOS</p>
<p>Señor(a) Contribuyente Presente:</p> <p>Hemos examinado al contribuyente (nombre de la empresa o contribuyente), por el periodo del ___ de _____ al ___ de _____ del año ___ y hemos emitido nuestro informe en esta fecha.</p> <p>Realizamos nuestro examen de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas Normas requieren que planifiquemos y desarrollemos la Auditoría de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de la información proporcionada a la Municipalidad de Quezaltepeque, está libre de errores importantes respecto a la declaración y pago de impuestos. La auditoría fue dirigida al cumplimiento de Disposiciones, Leyes, Regulaciones y normativas aplicables al contribuyente (nombre del contribuyente), de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque. El objetivo de nuestra auditoría fue proporcionar una opinión sobre el cumplimiento legal de tales disposiciones.</p> <p>Los resultados de nuestras pruebas de cumplimiento revelaron las siguientes instancias significativas de incumplimiento, las cuales tienen efecto en la Declaración Anual Jurada del periodo antes mencionado, del contribuyente (nombre del contribuyente o empresa), así:</p> <p>DETALLE DE LOS HALLAZGOS</p> <p>Excepto por lo descrito anteriormente, los resultados de nuestras pruebas de cumplimiento legal indican que, con respecto a la información proporcionada a la Municipal de Quezaltepeque CUMPLIÓ, en todos los aspectos importantes, con esas disposiciones.</p> <p>Este informe está diseñado para comunicar al Concejo Municipal y para uso de la Administración de dicha Unidad.</p> <p>Lugar y fecha:</p> <p>Nombre y firma del Jefe de Auditoría de la UATM</p>

2.2.3.6.1.- DISCUSIÓN PRELIMINAR DE HALLAZGOS DE AUDITORIA CON AUDITORES DESIGNADOS

Una vez finalizado el estudio, el equipo de auditores designados, pueden tener a bien, llevar a cabo una reunión con los titulares de la empresa fiscalizada para dar a conocer los hallazgos determinados, con el fin de dar al contribuyente, la oportunidad de subsanar de forma voluntaria, las inconsistencias determinadas. De ser así, el contribuyente debe evaluar si los hallazgos que le han sido expuestos, realmente tienen justificación legal y si realmente a los auditores les asiste la razón, para tomar la decisión de corregir voluntariamente las deficiencias determinadas y pagar el impuesto complementario si fuera el caso.

Ahora bien, si el contribuyente por diferencias de criterio o interpretación en la aplicación de las leyes tributarias no está de acuerdo con los hallazgos señalados, debe valorar el costo beneficio de continuar con el proceso administrativo, y es en este punto donde cobra relevancia los conocimientos tributarios que posea el profesional de la contaduría pública al servicio del contribuyente, ya que es a él en primera instancia a quien se le consultará sobre si los hallazgos determinados son correctos o no.

De todas formas, es importante procurar siempre una reunión oficial con el equipo de auditores, ya que independientemente de la decisión de modificar voluntariamente o no, se tendrá conocimiento de los hallazgos que serán incorporados en el informe de auditoría y de la posición de la Administración Tributaria al respecto, con lo cual se tendrá una herramienta básica para preparar la defensa del contribuyente en la etapa de audiencia y apertura a pruebas o ante los tribunales administrativos que corresponda.

2.2.3.6.2.- ANALISIS DE LOS HALLAZGOS PRELIMINARES Y TOMA DE DECISIONES

Una vez conocidos los reparos efectuados por los auditores tributarios y tomando en cuenta la oportunidad de corregir voluntariamente los mismos, es recomendarle llevar a cabo una reunión con carácter urgente entre el contribuyente o su representante legal, el contador y los asesores que se puedan tener en materia financiera y tributaria, con el fin de analizar cada punto observado

y determinar si la empresa ha dejado de pagar lo que legalmente corresponde, además si ha habido en los períodos o ejercicios fiscalizados incumplimientos de carácter formal que deban ser subsanados.

Si como resultado de la reunión, se concluye que se tienen los argumentos técnicos y legales suficientes para contradecir la posición de la Administración Tributaria el contribuyente no está en la obligación de modificar sus declaraciones, sino que debe comenzar a preparar todos aquellos documentos y demás pruebas de descargo para ser presentados en la etapa de Audiencia y Apertura a Pruebas.

2.2.3.6.3.- CORRECCIÓN VOLUNTARIA DE DEFICIENCIAS SEÑALADAS

Si después de haber analizado todos los señalamientos efectuados por los auditores tributarios y haber escuchado la opinión del contador y demás asesores del contribuyente, se concluye que efectivamente se ha incumplido en alguna norma tributaria y/o dejado de pagar impuestos el contribuyente puede decidir corregir voluntariamente las deficiencias señaladas para lo cual, deberá modificar la Declaración Anual Jurada correspondiente y pagar el impuesto complementario resultante y las multas respectivas.

2.2.3.6.4.- AUDIENCIA Y APERTURA A PRUEBAS

Tal como lo establece el inciso segundo del Artículo 82 de la Ley General Tributaria Municipal al concluir su trabajo deberán formular un informe dirigido a la Administración Tributaria, no obstante, antes de efectuar la liquidación oficiosa del impuesto debe garantizarse el derecho constitucional del debido proceso, es decir, otorgarle las oportunidades de audiencia y defensa al contribuyente.

Para garantizar el derecho de audiencia y apertura a pruebas la Administración Tributaria previo a la emisión del acto administrativo de liquidación del impuesto debe conceder audiencia al interesado por un período de quince días, plazo en el cual el contribuyente debe manifestar su conformidad o inconformidad con los hallazgos determinados durante el proceso de fiscalización, por lo que se vuelve necesario que junto con el referido Auto de Audiencia y Apertura a Prueba, la

Administración Tributaria proporcione una copia del informe de auditoría para que el contribuyente, su contador y sus asesores puedan analizar y preparar los argumentos sobre los cuales basará su defensa.

De acuerdo al Artículo 106 de la Ley General Tributaria Municipal en el mismo auto que se conceda audiencia al contribuyente también se abrirá a pruebas por un termino de quince días que se computaran una vez vencido el plazo otorgado para la audiencia, plazo en el cual se deberá aportar la documentación probatoria para desvirtuar los hallazgos sobre los cuales manifestó su inconformidad. Una vez emitido el Informe de Auditoría correspondiente, la Unidad de Audiencia y Apertura a Pruebas, notifica el siguiente Auto:

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL TEL: _____ FAX: _____</p>
<p><u>AUTO DE APERTURA A PRUEBAS</u></p>
<p>En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 106, ordinal 3º de la Ley General Tributaria Municipal, por lo que en el término de quince días deberá presentar las pruebas de descargo ofrecidas, las cuales deberán ser presentadas debidamente legalizadas por el Propietario, Representante Legal o Apoderado de la empresa o sociedad.</p>
<p>sobre la conformidad o no con el contenido del Informe de Auditoría de fecha <u>(fecha del informe de auditoría)</u>, emitido en función fiscalizadora por <u>(Nombre Auditor 1), (Nombre de Auditor 2)</u>; en virtud de las facultades que les fueron asignadas mediante Auto de Designación emitido por la Unidad de Administración Tributaria Municipal a las ___ horas y ___ minutos del día ___ de ___ de dos ____, notificado a las ___ horas ___ y ___ minutos del día ___ del mismo mes y año citado; auto mediante el cual se designo para fiscalizar e investigar en atención a las facultades conferidas a esta Unidad se designó para <u>(citar generales del Auto de Designación)</u>.</p>
<p>Informe de Auditoría mediante el cual se hace constar que <u>(Describir los incumplimientos relacionados en el Informe de Auditoría y el monto del impuesto complementario)</u></p>
<p>ABRENSE A PRUEBAS las presentes diligencias por el plazo de ___ DÍAS HÁBILES contados a partir del día hábil siguiente al plazo concedido para la audiencia, a efecto de que la contribuyente social _____, aporte en dicho lapso, mediante escrito que cumple con los requisitos establecidos en el Art. 106 de la Ley General Tributaria Municipal, aquellas pruebas que fueran idóneas y conducentes que amparen la razón de su inconformidad, señalando claramente los puntos que aceptaré y los que rechazaré.</p>
<p>Los plazos concedidos en el presente Auto de conformidad con el Art. 94 de la Ley General Tributaria Municipal son hábiles y perentorios es decir, conducentes y decisivos, en tal sentido, éstos una vez vencidos producen la caducidad del derecho; por lo tanto se extingue definitivamente la posibilidad de realizar el acto procesal, por lo que el contribuyente debe expresar puntualmente sus alegatos en la etapa de audiencia y aportar las pruebas dentro del plazo otorgado al efecto, pues transcurridos los mismos esta Unidad de Administración Tributaria Municipal se verá inhibida de conocer sobre situaciones de hecho y probanzas que no sean aprobadas oportunamente, quedando caducadas y perdidas las oportunidades procesales otorgadas y se emitirán el informe y la resolución correspondiente.</p>
<p>Así mismo se REQUIERE al contribuyente _____, para que dentro de los plazos contenidos en el presente auto subsane la obligación incumplida, establecida en <u>(citar informe de auditoría, explicando la forma de subsanar el incumplimiento así como los incumplimientos sobre los cuales no se requiere su subsanación y las atenuantes a las que tiene derecho)</u></p>
<p>Entréguese al contribuyente _____, por el Departamento de Notificaciones de la Unidad de Administración Tributaria Municipal, el Informe de Auditoría de fecha <u>(citar fecha de informe)</u>, así como los anexos respectivos. NOTIFIQUESE.</p>
<p>Por delegación de la Unidad Tributaria Municipal Notificado por _____ NOMBRE, FIRMA Y CARGO DEL QUE NOTIFICA</p>

2.2.3.6.5.- PRESENTACIÓN DE ESCRITOS EN LA ETAPA DE AUDIENCIA Y APERTURA A PRUEBAS

En la etapa de audiencia, el contribuyente debe presentar mediante un escrito dirigido a la Administración Tributaria, haciendo referencia al Auto de Audiencia y Apertura a Pruebas que le fue notificado, la inconformidad con los reparos efectuados por la oficina fiscalizadora plasmado en el respectivo informe de auditoría, argumentando técnica y legalmente las razones por las cuales muestra su inconformidad, teniendo el cuidado de que dicho escrito sea presentado antes del vencimiento del plazo de quince días otorgados para esos efectos.

2.2.3.6.6. DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

La defensa crucial del contribuyente, se da en la etapa de Apertura a Pruebas, ya que es ahí donde debe presentar todas las pruebas conducentes a desvirtuar los hallazgos de auditoría, para que sean valoradas por la Administración Tributaria de acuerdo a lo establecido en el artículo 106 de la Ley General Tributaria Municipal.

Es importante mencionar que el contribuyente como medio de defensa puede solicitar una verificación de campo por parte de los técnicos de la Unidad de Audiencia y Apertura a Pruebas, esto como estrategia para que dicha unidad tenga un criterio más amplio y un mayor conocimiento de las operaciones del contribuyente al momento de valorar la prueba.

También debe señalarse que al vencerse el plazo para la percepción de pruebas, la administración tributaria municipal deberá, en un plazo de quince días, determinar la obligación tributaria; cuando el caso fuere de mero derecho, el plazo para determinar dicha obligación, comenzará a contarse una vez que el contribuyente o responsable formule su alegato de descargo. Cuando se hubiere comprobado que se ha cometido una contravención, la administración tributaria municipal, podrá en el acto de determinación de la obligación imponer la sanción que corresponda.

2.2.3.7.- EMISIÓN DE INFORME TECNICO

Finalizado el plazo tanto de Audiencia como de Apertura a Pruebas y valorada toda la documentación probatoria aportada por el contribuyente, la Unidad a cuyo juicio se hayan sometido dichas pruebas, emitirá el Informe Técnico correspondiente, pronunciándose respecto de si los hallazgos e ilícitos atribuidos al contribuyente contenidos en el Informe de Auditoría han sido desvirtuados o no; dicho informe técnico servirá de base para la liquidación oficiosa del impuesto, multas y accesorios así como para emitir la resolución correspondiente, la cual será notificada al contribuyente.

2.2.4.- EFECTOS DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN EN LA RECAUDACION DE IMPUESTOS

Con este proceso se pretende que la municipalidad ejerza la facultad de fiscalización para lo cual se ha desarrollado el proceso de auditoria, cabe destacar que con la implementación de estos procedimientos se pretende verificar e investigar que la información proporcionada por los contribuyentes a la administración tributaria, por medio de la Declaración Anual Jurada, sea acorde a la que reflejan sus estados financieros y que estén presentándola como lo establece la Ley de Impuestos del Municipio en la fecha establecida; así como también investigar que el contribuyente respalde mediante documentación el pago de sus impuestos y con esto lograr una efectiva recaudación de los impuestos municipales.

Por lo tanto con estas medidas se pretende que el contribuyente presente sus declaraciones correctas y en las fechas establecidas por la ley, además de cohibirlo de tal forma que él sienta que se le puede realizar lo que es la auditoria de un momento a otro y con esto evitar que este omita o presente información errónea en la declaración.

2.3- PROCESO DE COBRANZA

Con este proceso se pretende que la Unidad de Administración Tributaria Municipal, específicamente el departamento de cobro ejerza las gestiones de cobro que le confiere la Ley General Tributaria Municipal, desarrollando procedimientos para hacer que el contribuyente realice los pagos de los

impuestos que adeuda a la municipalidad en concepto de tributos y las multas correspondientes. Ya sea por la vía administrativa o la vía jurídica.

2.3.1.- PROCEDIMIENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO DE DEUDA TRIBUTARIA MUNICIPAL.

El objetivo de este procedimiento consiste en realizar las gestiones del cobro administrativo de la deuda tributaria municipal, a través de mecanismos para hacer efectivo el cobro y el correspondiente pago de las cuentas por parte de los contribuyentes morosos, utilizando la vía administrativa y de no lograrlo proceder a la vía jurídica.

El alcance se da el inicio con el listado de contribuyentes que están en calidad de morosidad respecto al pago de sus impuestos en la municipalidad y finaliza con el envío de la tercera notificación de cobro administrativo y su paso al proceso de cobro judicial, en el caso de los contribuyentes que no respondieron al cobro administrativo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: COBRO ADMINISTRATIVO DE DEUDA TRIBUTARIA MUNICIPAL

- Procedimiento de cobro administrativo da inicio con el encargado de recuperación de mora; al finalizar el período de pago de impuestos municipales de la localidad, determina el saldo de la deuda tributaria por contribuyente registrado.
- Continúa con la persona encargada de la recuperación de la mora; elabora un listado de contribuyentes cuyo plazo de mora requiere iniciar proceso de recaudación.
- El encargado recuperación de mora; elabora y envía la primera notificación al contribuyente de la deuda tributaria citándolo para que se presente a la municipalidad para llegar a un acuerdo con respecto a la deuda tributaria correspondiente mediante (F-12).

 <p style="margin: 0;">ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL</p> <p style="margin: 0;">F-12 TEL: _____ FAX: _____</p>
AVISO DE COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA
Lugar y fecha _____ Primera notificación
Señor (a), Propietario o Representante Legal:
El motivo de la presente nota es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Administración Tributaria Municipal, ha hecho una revisión de su (s) Cuenta (s) Corriente (s) y a esta fecha presenta (n) una deuda en concepto de _____ que asciende a la cantidad de \$ _____ correspondiente a los ejercicios fiscales o períodos de _____.
Por lo que cito a usted, que comparezca ante esta Administración, dentro del término de treinta días (o el tiempo que establezcan la política de cobro) contados a partir de la fecha, con el fin de llegar a un acuerdo de pago de la deuda pendiente que tiene con esta Municipalidad
Atentamente,
_____ NOMBRE Y FIRMA Encargado (a) de Recuperación de Mora
NOTIFICACION:
Nombres y apellidos _____ Fecha de recibido _____ Hora: _____
Firma del notificado _____
OBSERVACIONES _____
F: _____ NOMBRE DEL NOTIFICADOR SELLO

- El contribuyente; recibe notificación de deuda tributaria a través de un aviso de cobro de deuda tributaria (f-12) mostrado en el paso anterior.
- En seguida, el contribuyente ya que ha recibido la notificación puede ser que:
 - a) Uno: que el contribuyente si atienda a la notificación
 - b) Dos: que el contribuyente no atienda a la notificación
- Luego si el contribuyente; atiende a la notificación entonces el encargado de recuperación de mora informa al contribuyente de las facilidades de pago y si este acepta se procede con el convenio de pago a plazos, si es que esté en su momento no dispone del efectivo necesario para saldar la deuda a la fecha (F-15).

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F-15 TEL: _____ FAX: _____</p>																								
CONVENIO DE PAGO A PLAZOS																								
Contribuyente No. _____ Nombre: _____																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Convenio No.</th> <th style="width: 20%;">Estado Convenio</th> <th style="width: 20%;">Fecha de Arreglo</th> <th style="width: 20%;">Cantidad de Cuotas</th> <th style="width: 20%;">Monto de la deuda</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Convenio No.	Estado Convenio	Fecha de Arreglo	Cantidad de Cuotas	Monto de la deuda																			
Convenio No.	Estado Convenio	Fecha de Arreglo	Cantidad de Cuotas	Monto de la deuda																				
CONSIDERANDO:																								
<p>Que después de haber llegado a un acuerdo de pago con el Sr (a). _____, se establece el presente Convenio de Pago, de los tributos adeudados a la Alcaldía, según Estado de Cuenta adjunto, cuyo monto asciende a la cantidad de _____ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (\$ _____), el Plan de Pagos acordado es el siguiente:</p>																								
PLAN DE PAGOS																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">No. de Cuota</th> <th style="width: 20%;">Estado del Pago</th> <th style="width: 20%;">Fecha de Pago</th> <th style="width: 40%;">Monto de Cuota \$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>2</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>3</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Etc.</td> <td>(vigente o vencido)</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>TOTAL A CANCELAR</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	No. de Cuota	Estado del Pago	Fecha de Pago	Monto de Cuota \$	1				2				3				Etc.	(vigente o vencido)			TOTAL A CANCELAR			
No. de Cuota	Estado del Pago	Fecha de Pago	Monto de Cuota \$																					
1																								
2																								
3																								
Etc.	(vigente o vencido)																							
TOTAL A CANCELAR																								
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> F: _____ Nombre y firma del Contribuyente </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> F: _____; Nombre y firma Encargado(a) de Recuperación de Mora </td> </tr> </table>	F: _____ Nombre y firma del Contribuyente	F: _____; Nombre y firma Encargado(a) de Recuperación de Mora																						
F: _____ Nombre y firma del Contribuyente	F: _____; Nombre y firma Encargado(a) de Recuperación de Mora																							
SELLO																								

- En el caso que el contribuyente no atienda la notificación, el encargado de recuperación de mora elaborará una segunda (F-13).
- El contribuyente recibirá la notificación (F-13) en la cual se pueden dar dos aspectos:
 - a) Que el contribuyente atienda el llamado en la segunda notificación
 - b) Que el contribuyente no atienda el llamado en la segunda notificación

	ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F-13 TEL: _____ FAX: _____
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

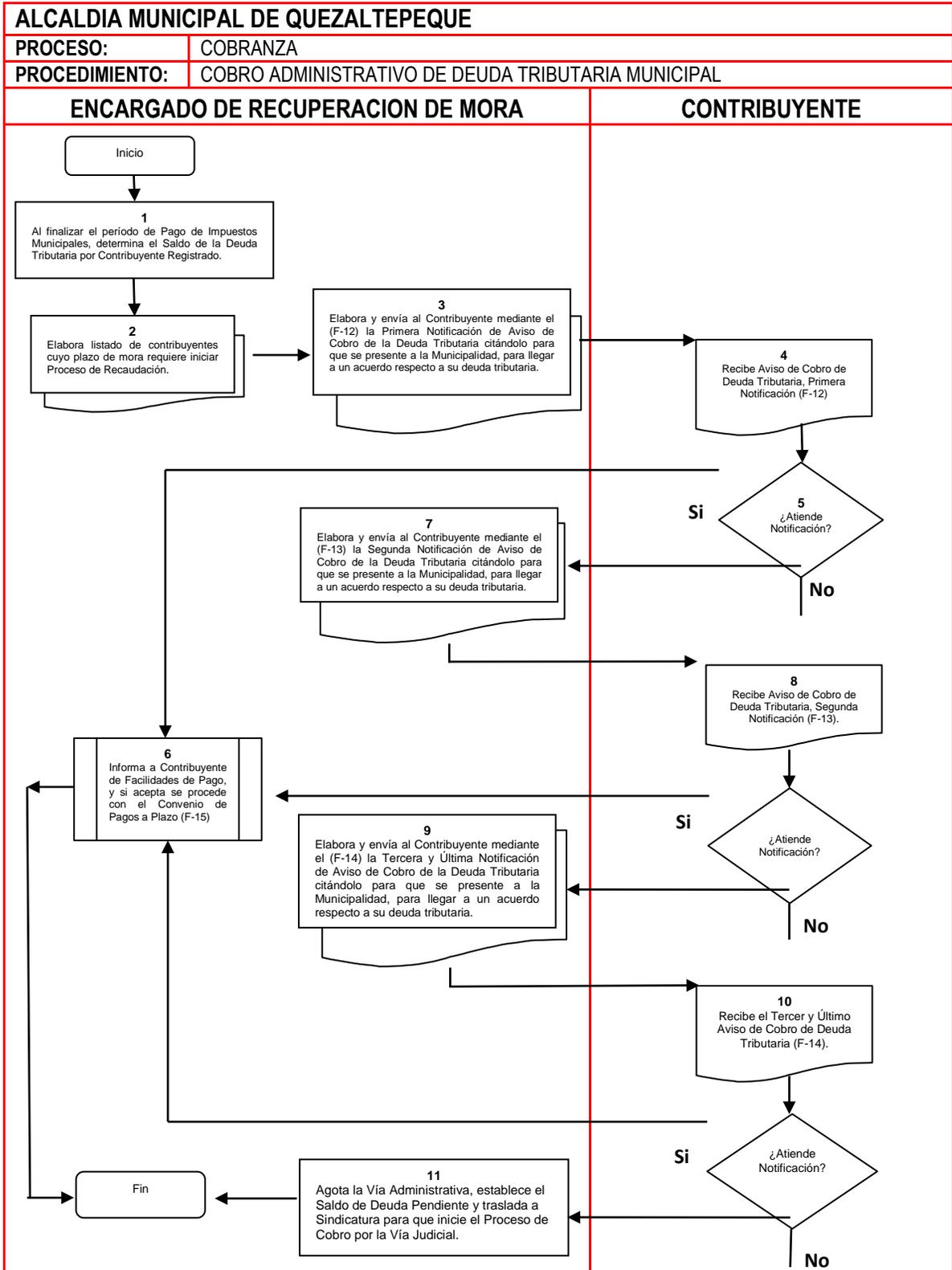
AVISO DE COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA	
Lugar y fecha _____ Segunda notificación	
Señor (a), Propietario o Representante Legal:	
El motivo de la presente nota es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Administración Tributaria Municipal, ha hecho una revisión de su(s) Cuenta(s) Corriente(s) y a esta fecha presenta(n) una deuda en concepto de _____ que asciende a la cantidad de \$_____, correspondiente a los ejercicios fiscales o períodos de _____.	
Por lo que cito a usted, que comparezca ante esta Administración, con la Encargada de Cobro y Recuperación de Mora dentro del término de quince días (o el que establezcan las políticas de cobro) contados a partir de la fecha, con el fin de llegar a un acuerdo con respecto a la deuda pendiente que tiene con esta Municipalidad.	
Se hace saber que la Municipalidad con base al Artículo 36 de la Ley General Tributaria Municipal, esta en la disposición de ofrecer facilidades de pago para que usted pueda cancelar su deuda.	
F. _____ NOMBRE Y FIRMA Encargado (a) de Recuperación de Mora	
NOTIFICADO	
Nombres y apellidos _____ Fecha de recibido _____ Hora: _____ Firma del notificado _____	
OBSERVACIONES _____	
F: _____ NOMBRE DEL NOTIFICADOR	SELLO

- El encargado de recuperación de mora; en caso que el contribuyente atienda segunda notificación se le informa de las facilidades de pago que se le pueden proporcionar, si el acepta se procede con el convenio de pago a plazo (F-15).
- Si el contribuyente; no atiende el segundo llamamiento el encargado de recuperación de mora elabora y envía un tercer y último aviso de cobro de la deuda tributaria mediante (F-14).

	ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F-14 TEL: FAX:
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AVISO DE COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA
Lugar y fecha _____ Tercera y última notificación.
Señor (a), Propietario o Representante Legal: El motivo de la presente nota es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Administración Tributaria Municipal, ha hecho una revisión de su (s) Cuenta (s) Corriente (s) y a esta fecha presenta (n) una deuda en concepto de _____ que asciende a la cantidad de \$_____, correspondiente a los ejercicios fiscales o períodos de _____. Por lo que cito a usted, que comparezca ante esta Administración, con la Encargada de Cobro y Recuperación de Mora, dentro del término de cinco días (o el que establezca la política de cobro) contados a partir de la fecha, con el fin de llegar a un acuerdo con respecto a la deuda pendiente que tiene con esta Municipalidad . Se hace saber que el incumplimiento de esta situación, obligara a esta Municipalidad a certificar su deuda pendiente, a fin de que sin trámite alguno, se proceda a iniciar las diligencias judiciales correspondientes. Atentamente, <div style="text-align: center;"> _____ NOMBRE Y FIRMA Encargado (a) de Recuperación de Mora </div>
NOTIFICACION: Nombres y apellidos _____ Fecha de recibido _____ Hora: _____ Firma del notificado _____ F: _____ NOMBRE DEL NOTIFICADOR SELLO

- El contribuyente recibirá la tercera y última notificación. Si el contribuyente decide atender la notificación; el encargado de recuperación de mora informa al contribuyente las facilidades de pago y si este acepta se procede con lo que es el convenio de pago a plazo.
- Si el contribuyente no atiende esta tercera notificación; el encargado de la recuperación de mora ha agotado con este contribuyente la vía administrativa, entonces este procede a establecer el saldo de la deuda pendiente por dicho contribuyente y la traslada a sindicatura para que inicie el proceso por vía judicial.
- Base Legal Artículos 34, 84, 115 y 116 de la Ley General Tributaria Municipal.



2.3.2.- PROCEDIMIENTO: CONVENIO DE PAGO A PLAZO

El objetivo es facilitar el pago de la deuda de los impuestos municipales, mediante la firma de un Convenio de Pago a Plazo entre el contribuyente y la Administración Tributaria Municipal. La existencia de esta forma de pago se hará del conocimiento a los contribuyentes simultáneamente al informar sobre su deuda tributaria.

Alcance inicia cuando la Administración Tributaria Municipal notifica al contribuyente sobre los saldos pendientes de pago de impuestos municipales incluyendo los intereses y multas e informa al contribuyente sobre la existencia de un convenio de pago a plazos que facilita el pago de la mora tributaria, y finaliza cuando el contribuyente cancela la totalidad de cuotas determinadas en el Convenio de Pagos.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: CONVENIO DE PAGO A PLAZO

- Este procedimiento da inicio cuando el contribuyente se presenta ante la persona Encargada de Recuperación de Mora con el respectivo aviso de cobro y/o notificación (1ª, 2ª y 3ª notificación (F-12, F-13, F-14)) donde se refleja la deuda de impuestos municipales y solicita llegar a un arreglo.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F-12 TEL: _____ FAX: _____	
AVISO DE COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA	
Lugar y fecha _____	Primera notificación
Señor (a), Propietario o Representante Legal:	
El motivo de la presente nota es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Administración Tributaria Municipal, ha hecho una revisión de su (s) Cuenta (s) Corriente (s) y a esta fecha presenta (n) una deuda en concepto de _____ que asciende a la cantidad de \$ _____, correspondiente a los ejercicios fiscales o períodos de _____.	
Por lo que cito a usted, que comparezca ante esta Administración, dentro del término de treinta días (o el tiempo que establezcan la política de cobro) contados a partir de la fecha, con el fin de llegar a un acuerdo de pago de la deuda pendiente que tiene con esta Municipalidad	
Atentamente,	
_____ NOMBRE Y FIRMA Encargado (a) de Recuperación de Mora	
NOTIFICACION:	
Nombres y apellidos _____	
Fecha de recibido _____	
Hora: _____	
Firma del notificado _____	
OBSERVACIONES _____	
F: _____	SELLO
NOMBRE DEL NOTIFICADOR	

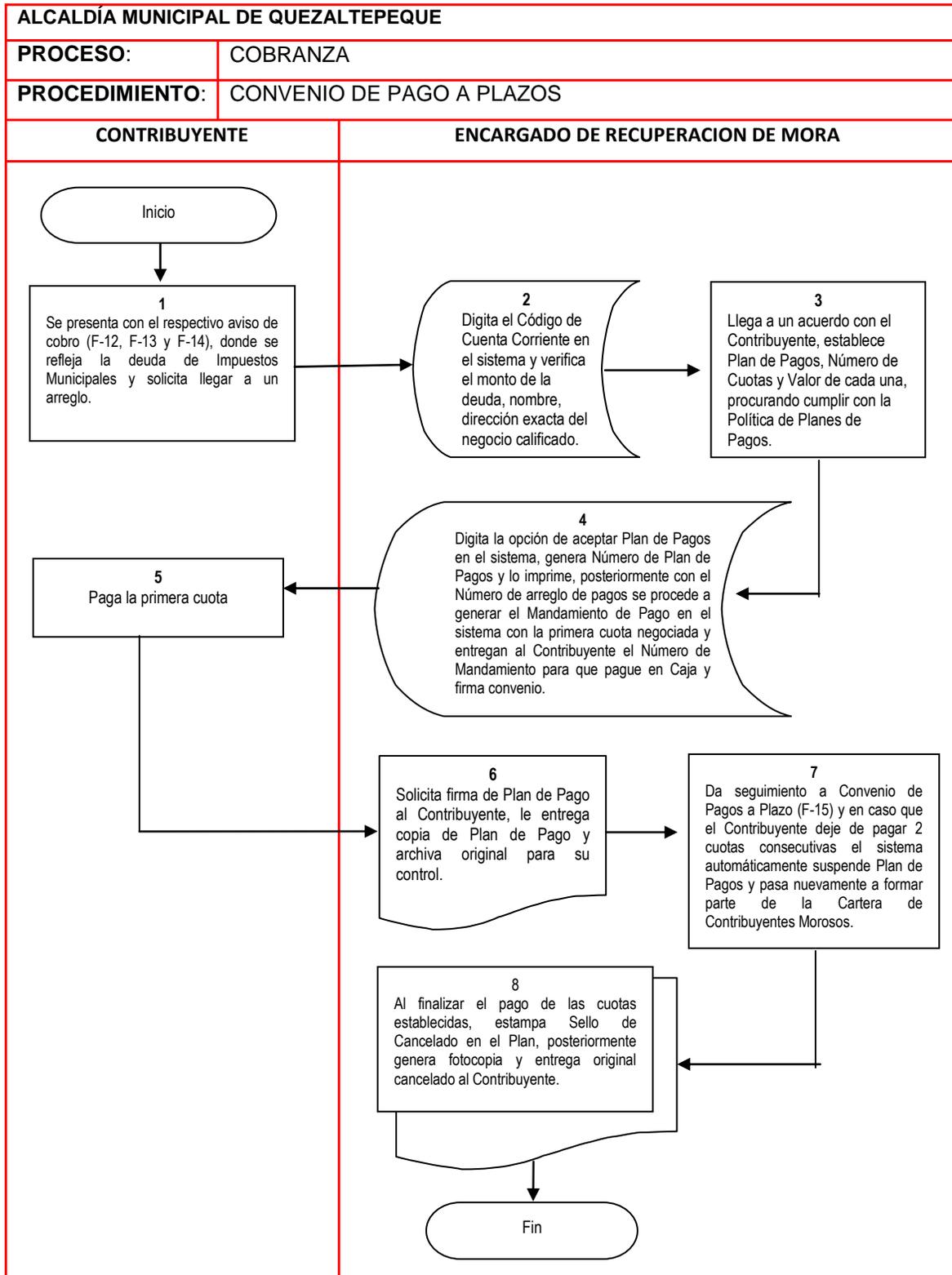
	ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F-13 TEL: _____ FAX: _____
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AVISO DE COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA	
Lugar y fecha _____	Segunda notificación
Señor (a), Propietario o Representante Legal:	
El motivo de la presente nota es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Administración Tributaria Municipal, ha hecho una revisión de su(s) Cuenta(s) Corriente(s) y a esta fecha presenta(n) una deuda en concepto de _____ que asciende a la cantidad de \$ _____, correspondiente a los ejercicios fiscales o períodos de _____.	
Por lo que cito a usted, que comparezca ante esta Administración, con la Encargada de Cobro y Recuperación de Mora dentro del término de quince días (o el que establezcan las políticas de cobro) contados a partir de la fecha, con el fin de llegar a un acuerdo con respecto a la deuda pendiente que tiene con esta Municipalidad.	
Se hace saber que la Municipalidad con base al Artículo 36 de la Ley General Tributaria Municipal, esta en la disposición de ofrecer facilidades de pago para que usted pueda cancelar su deuda.	
F: _____ NOMBRE Y FIRMA Encargado (a) de Recuperación de Mora	
NOTIFICADO	
Nombres y apellidos _____	
Fecha de recibido _____	
Hora: _____	
Firma del notificado _____	
OBSERVACIONES _____	
F: _____ NOMBRE DEL NOTIFICADOR	
SELLO	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F-14 TEL: _____ FAX: _____
-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AVISO DE COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA	
Lugar y fecha _____	Tercera y última notificación.
Señor (a), Propietario o Representante Legal:	
El motivo de la presente nota es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Administración Tributaria Municipal, ha hecho una revisión de su (s) Cuenta (s) Corriente (s) y a esta fecha presenta (n) una deuda en concepto de _____ que asciende a la cantidad de \$ _____, correspondiente a los ejercicios fiscales o períodos de _____.	
Por lo que cito a usted, que comparezca ante esta Administración, con la Encargada de Cobro y Recuperación de Mora, dentro del término de cinco días (o el que establezca la política de cobro) contados a partir de la fecha, con el fin de llegar a un acuerdo con respecto a la deuda pendiente que tiene con esta Municipalidad .	
Se hace saber que el incumplimiento de esta situación, obligara a esta Municipalidad a certificar su deuda pendiente, a fin de que sin trámite alguno, se proceda a iniciar las diligencias judiciales correspondientes.	
Atentamente,	
_____ NOMBRE Y FIRMA Encargado (a) de Recuperación de Mora	
NOTIFICACION:	
Nombres y apellidos _____	
Fecha de recibido _____	
Hora: _____	
Firma del notificado _____	
F: _____ NOMBRE DEL NOTIFICADOR	
SELLO	

- La persona encargada de Recuperación de Mora, digita el Código de Cuenta Corriente en el Sistema y verifica el monto de la deuda, nombre, dirección exacta del inmueble y /o negocio calificado.
- La encargada de Recuperación de Mora, y contribuyente llegan a un acuerdo, establece plan de pagos, número de cuotas y valor de cada una, procurando cumplir con la política de planes de pago emitida por el Concejo Municipal, más que todo en lo referente al plazo máximo aprobado.
- La encargada de Recuperación de Mora, digita la opción de Aceptar Plan de Pagos en el sistema, genera número de plan de pago y lo imprime. Posteriormente con el número de Arreglo de Pago, se procede a generar el mandamiento de pago en el sistema, con la primera cuota negociada y entrega al contribuyente el número de mandamiento para que pague en caja.
- El contribuyente o Usuario paga primera cuota.
- Se prosigue donde la encargada de Recuperación de Mora solicita firma de Plan de Pago a Contribuyente, le entrega copia del Plan y archiva original para su control.
- La encargada de Recuperación de Mora da seguimiento a convenios de pago a plazo (F-15) y en caso que contribuyente deje de pagar dos cuotas, el sistema automáticamente suspende plan de pago y pasa nuevamente a formar parte de la cartera de contribuyentes morosos.
- La encargada de Recuperación de Mora al finalizar el pago de las cuotas establecidas, estampa sello de cancelado en el Plan, saca fotocopia y le entrega original cancelado al contribuyente.
- Base Legal Artículos 36 y 37 de la Ley General Tributaria Municipal.



2.3.3.- EFECTOS DEL PROCESO DE COBRANZA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA ALCALDIA DE QUEZALTEPEQUE

Es necesario que la municipalidad ejerza las facultades de cobro de la deuda tributaria sobre los contribuyentes que se encuentran en calidad de morosos. Esta función consiste en la recuperación de la deuda tributaria municipal de los contribuyentes en mora a través de un proceso administrativo, con lo que se pretende aumentar los ingresos a través del cobro de deuda tributaria municipal tanto de impuestos como también de intereses y multas.

Lo anteriormente plasmado tendrá efecto en una mejoría en cuanto la recaudación de impuestos municipales, ya que con las facilidades de pago, el contribuyente vera la factibilidad de ponerse al día con sus impuestos y a la ves sabe que con el pago de tributos a través del procedimiento del cobro administrativo esta evitando un proceso de cobro judicial. Además se busca que la administración ejerza las facultades que le han sido conferidas de acuerdo a la LGTM logrando con este proceso obtener los ingresos de aquellos contribuyentes que se encuentren en estado moroso, recuperando la administración una mayor recaudación proveniente de estos.

2.4.- PROCESO DE RECURSO DE RECTIFICACION Y REVISION

Los actos administrativos pueden llevarse a efecto en dos vías: la vía administrativa cuando son los propios órganos de la administración tributaria municipal los que realizan la verificación, solicitando al contribuyente que comparezca, exprese sus inconformidades y presente lo que son las pruebas que justifiquen sus reclamos; la vía jurisdiccional se da cuando la revisión se consigue acudiendo a la Corte Suprema de Justicia a través del recurso Contencioso Administrativo, donde la administración como el contribuyente deben proporcionar pruebas que justifiquen la demanda de una parte y la defensa de la otra.

2.4.1.- PROCEDIMIENTO DE INTERPOSICION DE RECURSO DE APELACION

El objetivo del presente procedimiento es lograr dar respuesta inmediata a la impugnación que realicen los contribuyentes por medio del Recurso de Apelación a las resoluciones sobre

- El auxiliar de atención al contribuyente; recibe solicitud la registra para su control y seguimiento, luego la transfiere a la UATM con copia al encargado de atención a los contribuyentes.
- El jefe de la UATM; analiza la solicitud admite recurso en formato (F-17), la envía a secretaria municipal y emplaza al interesado para que comparezca en tres días.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F- 17 TEL: _____ FAX: _____
ADMISION DE RECURSO DE APELACION	
<p>El Jefe de la Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque, Departamento de La Libertad, a los _____ días del mes de _____ de _____</p> <p>De conformidad con el Artículo _____ de la Ley de Impuestos del Municipio y al Artículo 123 de la Ley General Tributaria Municipal y tomando en cuenta las razones de inconformidad expuestas, resuelve admitir el RECURSO DE APELACION contra la Resolución No. _____, emitida por la Unidad de Administración Tributaria Municipal, el día _____ del mes de _____ del año _____</p> <p>Por lo tanto, NOTIFÍQUESE al interesado y/ o interesados de la presente admisión de recurso, para que en el término de tres días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de ésta, comparezca ante el Concejo Municipal a hacer uso de sus derechos.</p> <p style="text-align: center;">_____ Nombre y Firma Jefe UATM SELLO</p> <p><u>NOTIFICACION:</u></p> <p>Nombres y apellidos _____</p> <p>Dirección: _____</p> <p>Fecha: _____ Hora: _____</p> <p>Firma del notificado _____ NOMBRE Y FIRMA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL</p> <p>Firma del notificador _____ SELLO NOMBRE Y FIRMA DEL NOTIFICADOR</p>	

- El contribuyente puede realizar dos situaciones
 - a) Que el contribuyente no se presente ante el consejo municipal
 - b) Que el contribuyente se presente ante el consejo municipal
- Si el contribuyente no se presenta ante el consejo; entonces este declarara desierto el recurso y notifica mediante formularios de (F-18, 19), en el término de 8 días.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL F-18 TEL: _____ FAX: _____
RESOLUCION DE RECURSO DE APELACION	
<p>El Concejo Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque a los _____ días _____ del mes de _____ de _____, visto el Recurso de Apelación de fecha _____ presentado por _____, en su calidad de _____, de la empresa o negocio _____, en contra de la Resolución No. _____ de fecha _____ del mes de _____ del año dos mil _____, emitida por la Unidad de Administración Tributaria de esta Alcaldía Municipal.</p> <p>Habiéndose escuchado los agravios y analizado las pruebas de descargo presentadas por el apelante, POR TANTO:</p> <p>De conformidad con las razones expuestas, el Concejo Municipal mediante Acuerdo Municipal _____ resuelve: se (modifica, confirma o revoca) la Resolución No. _____ apelada, quedando el asunto apelado de la manera siguiente: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Notifíquese al interesado.</p> <p style="text-align: center;">F. _____ Nombre Alcalde Municipal o Síndico</p> <p style="text-align: center;">Secretario Municipal</p> <p style="text-align: center;">F. _____</p>	



ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE,
DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

F-19 TEL:

FAX:

NOTIFICACION DEL RECURSO DE APELACION

El Concejo Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque a los ____ días, de ____ de ____ emitió, **RESOLUCION, según ACUERDO** No. ____ de fecha _____, sobre el Recurso de Apelación presentado a este Concejo por el señor (a)

Y para que sirva de Legal Notificación, firmamos la presente a las _____ horas

minutos ____ del día ____ del mes ____ del año _____.

f) _____

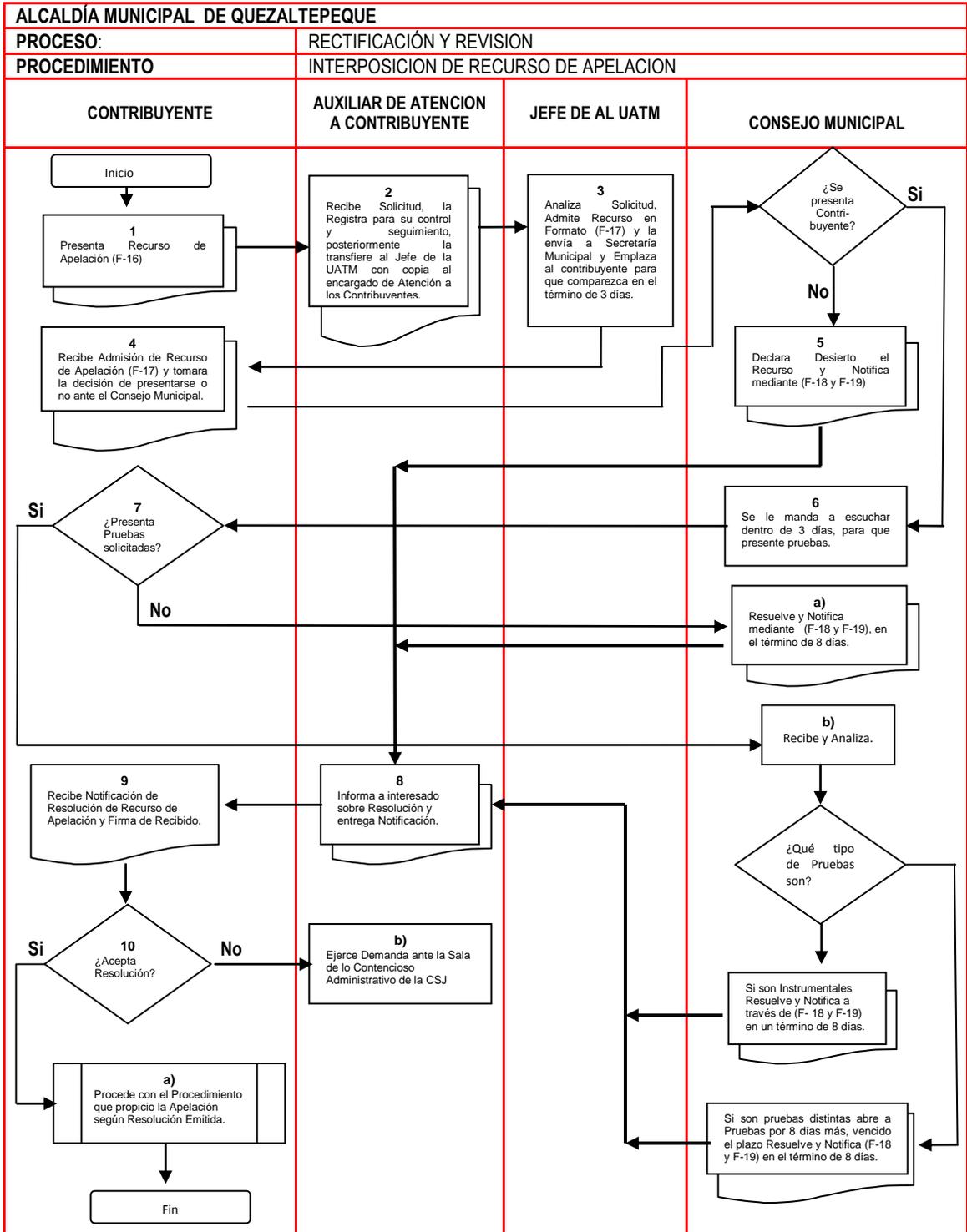
Nombre y firma de quien recibe
entrega

f) _____

Nombre y firma de quien

- Si el contribuyente se presenta ante el consejo; este le manda a escuchar dentro de tres días para que presente pruebas.

- Se puede dar que el contribuyente presente o no las pruebas solicitadas que se requieran:
 - a) Si el contribuyente no presenta las pruebas, el consejo municipal resuelve y notifica mediante (F-18, F-19) en el término de 8 días.
 - b) Sí el contribuyente las presenta el consejo municipal resuelve y analiza que tipo de pruebas son:
 - El contribuyente las presenta al consejo municipal; si son instrumentales resuelve y notifica mediante formularios (F-18, F-19), en un término de 8 días.
 - El contribuyente presenta las pruebas al consejo municipal; si son pruebas distintas abre a pruebas por el término de 8 días más, vencido el plazo emite resolución de recurso de apelación, resuelve y notifica el recurso de apelación en el término de 8 días.
- El auxiliar de atención al contribuyente; informa al contribuyente sobre resolución y entrega notificación.
- El contribuyente recibe notificación de resolución de recurso de apelación y firma de recibido.
- Se pueden dar dos situaciones por parte del contribuyente:
 - a) Que el contribuyente acepte resolución; si esto ocurre se continúa con el procedimiento que propicio la apelación según resolución emitida.
 - b) Que el contribuyente no acepte la resolución; si esto ocurre el contribuyente ejerce acción ante la Sala de lo Contencioso Administrativo en la Corte Suprema de Justicia.
- Base Legal: Art. 123 de la Ley General Tributaria Municipal.



2.4.2.- ACCION ANTE LA SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Si el Contribuyente no aceptar el Acuerdo emitido por el Concejo Municipal, ejerce acción correspondiente ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia. la base legal son los artículos 123 y 124 de la Ley General Tributaria Municipal.

2.4.3.- EFECTOS DEL PROCESO DE RECURSO DE RECTIFICACIÓN Y REVISIÓN EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Con este procedimiento se pretende que el contribuyente ejerza el derecho que la ley le otorga específicamente la Constitución de la República en cuanto a que toda persona tiene derecho a ejercer sus peticiones por escrito y de una forma decorosa ante las autoridades legalmente establecidas, a que se les escuche, se les resuelva y a que se le notifique sobre la resolución.

Además las LGTM establece el derecho del contribuyente de apelar sobre determinadas resoluciones, en el Artículo 7 Lit. a) de la LJCA establece que de haber agotado la vía administrativa el contribuyente puede apelar sobre determinadas resoluciones, es de importancia que se ejerza o que se le facilite al contribuyente sus peticiones ya que es un derecho de todo contribuyente, además el contribuyente no podrá alegar que no se le han escuchado sus disconformidades y que por eso no pago sus impuestos correspondientes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación efectuada sobre los efectos en la recaudación de los Impuestos Municipales de la Alcaldía de Quezaltepeque, en materia aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales, se han determinado las siguientes conclusiones:

CONCLUSIONES

- La efectiva implementación de los procesos que pueden realizarse en relación con los impuestos municipales deben contribuir en un incremento en la recaudación de impuestos municipales de la Alcaldía de Quezaltepeque.
- Para agilizar los trámites en la municipalidad es necesario hacerlos del conocimiento público, además informar sobre los requisitos que se deben cumplir para llevarlos a cabo, a fin de que los contribuyentes conozcan los servicios que presta la municipalidad y de esta manera poder lograr una mayor recaudación.
- En la Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque no se aplican las inspecciones, verificaciones y control sobre los contribuyentes.
- La Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque, no cuenta con un documento que los oriente sobre la aplicación de leyes y ordenanzas municipales respecto a la recaudación de impuestos.
- Para la realizar el cobro de la deuda tributaria es necesario que el personal encargado de la aplicación de los Impuestos tenga conocimiento sobre la aplicabilidad de la Normativa Tributaria aplicable al Municipio.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Unidad de Administración Tributaria Municipal de la Alcaldía de Quezaltepeque y en especial al Departamento de fiscalización a que implementen los distintos procesos que la ley establece para realizar una adecuada y efectiva recaudación de impuestos.
- Se debe actualizar la página web de la municipalidad, así como también en implementar la distribución de brochours para que estos medios sean una herramienta de información para que el contribuyente pueda conocer sobre el que hacer de la municipalidad y en especial sobre las obligaciones tributarias que este tiene para con la municipalidad.
- Se exhorta a la UATM de la Alcaldía de Quezaltepeque, implementar el Plan de Fiscalización tomando en consideración las Fases de la Auditoría, ya que de esta manera podrá detectar el cumplimiento o incumplimiento de los contribuyentes respecto a la información presentada en la municipalidad relacionadas con sus obligaciones.
- Se recomienda a la UATM de la alcaldía de Quezaltepeque, consultar el presente documento pues les será útil en la realización de un plan de fiscalización para verificar el cumplimiento de la aplicación de leyes y ordenanzas tributarias municipales respecto a la recaudación de impuestos.
- Se debe adquirir conocimiento pleno de la normativa interna y externa que regula la aplicación de Impuestos Tributarios Municipales y los efectos que causa en la Recaudación de Impuestos.

BIBLIOGRAFIA

- ☑ Corporación de Municipios de la República de El Salvador. COMURES, "Código Municipal Actualizado", Enero, 2008.
- ☑ Corporación de Municipios de la República de El Salvador. COMURES, "Constitución de la República de El Salvador. COMURES,", Enero, 2008.
- ☑ Corporación de Municipios de la República de El Salvador. COMURES, "Ley General Tributaria Municipal", Enero, 2008.
- ☑ Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, "Ley de Impuestos Municipales de Quezaltepeque". Diario Oficial Tomo No 330, Decreto No 558, San Salvador Diciembre de 1995.
- ☑ Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, ""Ordenanzas de Tasas por Servicios Municipales". Diario Oficial No 43, tomo No 318, San Salvador Marzo de 1993.
- ☑ Corte Suprema de Justicia de El Salvador, "Ley de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo". Decreto No 81, Diario Oficial 236, Tomo No 261.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

- ☑ Informe de Impacto en Recaudación Municipal con Implementación de Alternativas Tributarias; (En Línea) año 2000. Citado el 15 de octubre de 2009. Disponible en PDF.
http://www.devtechsys.com/publications/documents/Go_EstudiosdelImpactoenRecaudacion_Loria_0600.pdf.
- ☑ Informe Final de Consultoría por la Evaluación de una guía que permite la Recaudación de los ingresos propios en los municipios seleccionados; (En Línea) año 2006. Citado el 16 de Octubre de 2009. Disponible en PDF.

[http://www.infressca.com/municipalidades/boletin/espec/guia_usaid_para_mejorar_recaudación_tributaria_municipal.pdf](http://www.infressca.com/municipalidades/boletin/espec/guia_usaid_para_mejorar_recaudacion_tributaria_municipal.pdf)

- ☑ El Salvador: Guías para una Propuesta de Reforma Tributaria Municipal; (En Línea) año 2000. Citado 16 de Octubre de 2009. Disponible en PDF.

http://www.devtechsys.com/publications/documents7Go_esreforma_Gallagher.pdf

ANEXO

ANEXO N° 1

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

a) Tipo de Investigación y Estudio

La investigación llevada a cabo se realizó bajo el método teórico práctico, esta investigación se centró en un estudio de los aspectos legales que se aplican actualmente en la Municipalidad específicamente en la Unidad de Administración Tributaria Municipal, realizándose una guía con los procedimientos que se deben de desarrollar en dicha área.

b) Problema Observado.

En cuanto a la problemática observada en la investigación y los motivos que llevan a realizar una Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos se encuentran la no existencia de un proceso que contribuya a dar seguimiento a los tributos declarados por los contribuyentes, no existe verificación o revisión de la documentación que respalda lo declarado por los usuarios y contribuyentes, no existe un control adecuado en cuanto a los fondos tributarios percibidos, no se da seguimiento a un proceso judicial administrativo para los contribuyentes morosos ni mucho menos existe un control de estos, la comunicación interna en la municipalidad se desarrolla de manera informal, esto crea dificultades al interior de los distintos departamentos en cuanto a un control interno adecuado, esta Institución carece de una Normativa Tributaria local actualizada, que le garantice un buen desempeño del quehacer o aplicación de las leyes y ordenanzas municipales.

En consecuencia no tener un buen parámetro para medir la eficiencia, eficacia y la economía del entorno tributario de la Municipalidad, y de manera general podemos decir que se carece de un plan operativo que le defina sus objetivos, metas y estrategias de corto y mediano plazo, por lo que tampoco se realizan acciones de seguimiento, control y evaluación del contexto tributario municipal en general lo cual repercute grandemente en lo que es una baja recaudación de

tributos por parte de la municipalidad y esto a su vez viene a repercutir negativamente en lo presupuestado en el área social de la población del municipio.

c) Objetivo de la Investigación.

Consistió en el desarrollo del presente Instrumento Técnico el cual servirá de guía en la aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus efectos en la Recaudación de Impuestos de la Municipalidad de Quezaltepeque.

d) Utilidad Social

La realización de la presente investigación permitirá elaborar una herramienta de aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias, la cual contribuirá en la recaudación de los impuestos provenientes de contribuyentes del municipio. Con esto se pretende un mayor fortalecimiento en el desarrollo humano sostenible, la inversión en infraestructura social de acuerdo a las necesidades de los habitantes de manera oportuna.

En la investigación se pretende beneficiar a la Municipalidad, a los contribuyentes, así como a todos los estudiantes de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador, que en su formación profesional deben de conocer aspectos relacionados con esta temática y a cualquier otra persona interesada en la aplicación de Impuestos Municipales.

e) Unidades de Observación

Para fines de la investigación de campo se tuvo como unidades de observación el área Tributaria Municipal la cual está conformada por: Catastro Tributario, Cuentas Corrientes y de Cobro, Recuperación de Mora, Fiscalización y de Servicio y Asistencia Tributaria. Así mismo, se llevo a cabo la revisión y análisis de información de fuentes secundarias, entre ellas la normativa legal, plan estratégico. Lo anterior nos permitió llevar a cabo de forma objetiva nuestra investigación.

ANEXO N° 2
TÉCNICAS EMPLEADAS – ENTREVISTA Y FICHAS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

De la manera más atenta solicitamos su valiosa ayuda, para responder el presente cuestionario dirigido a la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM) de la Alcaldía Municipal de Quezaltepeque, con el propósito de conocer la situación actual en relación a los procedimientos de gestión, procesos de fiscalización, recaudación, y de rectificación y recurso aplicados actualmente en la municipalidad, además de la normativa que aplican actualmente en dichas áreas, para que sirva de soporte a la investigación.

1.- ¿Existen demandas internas de clientes insatisfechos con los montos de los tributos a pagar?
R/ Si, el caso de ANDA por no estar de acuerdo con el monto de impuesto a pagar determinado de acuerdo a la LGTM.

2.- ¿Existe proceso de fiscalización hacia los contribuyentes por parte de la municipalidad?
R/ No, este proceso no se lleva a la práctica, aunque desde hace como 30 días a una firma externa se le ha encargado llevar fiscalización a determinados contribuyentes.

3.- ¿La cartera de contribuyentes en cuanto al pago de sus tributos están al día?
R/ No, aproximadamente un 70% están mora.

4.- ¿Emplean el cobro domiciliario de los tributos?
R/ No, aunque se tiene la idea de implantarlo

5.- ¿Cuánto tiempo se le brinda al contribuyente para que pague sus tributos, sin antes ser catalogado como moroso?

R/ La ley tributaria municipal le brinda 60 días, pero la municipalidad otorga otros 15 días más para que haga efectivo su pago, sino cumple en ese lapso de tiempo se le es considerado en mora.

6.- ¿Qué consecuencias trae al contribuyente al ser catalogado como moroso?

R/ Es acreedor a una multa mas intereses, el porcentaje de esta multa mas los intereses es determinado de acuerdo a criterio estipulado por el ISDEM, en este caso la municipalidad solicita mes a mes a esta entidad la tabla de estos porcentajes.

7.- ¿Los tributos los mandan a cobrar a cada entidad o tienen otra modalidad empleada?

R/ Estos los vienen a pagar a la municipalidad ya sea en efectivo o cheque certificado, solo a los mercados municipales si se manda a cobrar a cada local de estos.

8.- ¿Alguna demanda externa reciente por parte de algún contribuyente?

R/ Se dio una demanda por un contribuyente que paga por manejo de desechos sólidos, este servicio se cobra a partir del año 2002. La demanda se dio por cobro de tasas, específicamente por consumo de energía eléctrica y se interpuso ante la Defensora del Consumidor.

9.- ¿Realizan verificaciones a negocios inscritos y no inscrito, y de ser así cada cuanto tiempo lo realizan?

R/ Si, lo realizamos tres o dos veces por semana

10.- ¿Que sucede si detectan un negocio no inscrito y que cumple con los requisitos para estarlo?

R/ Se le manda notificación por tres veces, sino acata en ese tiempo se procede a inscribirle de oficio.

11.- ¿A qué se refiere cuando se habla de tasa lineal?

R/ Es cuando el tributo se aplica de frente a la vía pública, como ejemplo el alumbrado público.

12.- ¿Esta actualizada la base de datos de los contribuyentes?

R/ Lo que es tasas sí, pero lo que son impuestos no, pues estos se llevan de forma manual, lo que dificulta su actualización.

13.- ¿Cual es el criterio de la creación de Ordenanzas Tributarias Municipales?

R/ Con estas se pretende que el contribuyente y usuario se pongan al día con el pago de los tributos, pues con estas ordenanzas se les condona lo que es multa e intereses.

14.- ¿Ha funcionado la aplicación de estas ordenanzas tributarias municipales?

R/ No, debido a que el contribuyente se ha acostumbrado al pago extemporáneo, pues sabe que cada cierto tiempo se dan las ordenanzas tributarias, con lo cual quedan exentos de cualquier recargo en el monto del pago de sus tributos atrasados.

15.- ¿Poseen algún plan de pago para el contribuyente y si así fuera en qué consiste?

R/ Si, el plan de pago es una modalidad que favorece al contribuyente para lograr ponerse al día con sus tributos en mora, en este la municipalidad brinda un plazo de hasta 36 meses para actualizar saldos pendientes en mora.

16.- ¿Al contribuyente se le notifica sobre el monto de sus saldos pendientes y si se les brinda algún plazo para estas notificaciones?

R/ Si, se le envían 3 notificaciones de acuerdo al siguiente cuadro

1ª NOTIFICACION	2ª NOTIFICACION	3ª NOTIFICACIÓN	PASA DPTO JURIDICO
30 días a partir del día en que cae en mora.	15 días después de la 1ª notificación.	5 días después de la 2ª notificación.	A espera de resolución.

17.- ¿En qué consiste la Declaración Jurada?

R/ Es la presentación a las autoridades tributarias municipales de un resumen de los Estados Financieros que respaldan lo declarado para efectos del pago de impuestos por parte del contribuyente

18.- ¿Es obligación presentar estos Estados Financieros a la municipalidad (área de tributos) por parte de los contribuyentes?

R/ No, a menos que se sospeche de informes malversados, se le solicita por parte de las autoridades tributarias municipales a el contribuyente que los presente.

19.- ¿Se utilizan algunos formularios para registrar el pago de tributos, inscripciones, etc.?

R/ Si, se utilizan algunos, aunque estos requieren de ciertas actualizaciones.

20.- ¿Los procedimientos tributarios tanto para tasas como para impuestos son similares?

R/ Si, solo cambian en su clasificación, a las tasas van tributos por servicio o sea se les aplica cuando hay contraprestación y a los impuesto cuando no existe contraprestación.

FICHAS DE ENTREVISTA

Ficha de Entrevista: No 1

Tema: **Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque**

Nombre del entrevistado: Sra. Marcela de Cisneros

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Existe proceso de fiscalización hacia los contribuyentes por parte de la municipalidad?

Respuesta: No, este proceso no se lleva a la práctica, aunque desde hace como 30 días a una firma externa se le ha encargado llevar fiscalización a determinados contribuyentes

Comentario (del entrevistador). La respuesta obtenida en cuanto a si existía o no un proceso de fiscalización por parte de la municipalidad fue bastante clara al negar la existencia de este, no así cuando afirmo que una firma externa se encargaba de esta actividad, lo cual nos hizo dudar de la real existencia de este proceso, supuestamente llevado a cabo por una firma externa

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 2

Tema: **Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque**

Nombre del entrevistado: Sra. Marcela de Cisneros

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿La cartera de contribuyentes en cuanto al pago de sus tributos están al día?

Respuesta: No más o menos un 70% están moras

Comentario (del entrevistador): Esta respuesta nos pareció un poco dudosa, pues no tenía una certeza sobre la cifra exacta de los contribuyentes que tienen deuda con la municipalidad, lo cual confirma nuestra aseveración la cual es de que no hay datos exactos de contribuyentes en mora.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 3

Tema: Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque

Nombre del entrevistado: Sra. Marcela de Cisneros

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Al contribuyente se le notifica sobre el monto de sus saldos pendientes y si se les brinda algún plazo para estas notificaciones?

Respuesta: Si, se le envían 3 notificaciones de acuerdo al siguiente cuadro

1ª NOTIFICACION	2ª NOTIFICACION	3 NOTIFICACIÓN	PASA DPTO JURIDICO
30 DIAS A PARTIR DEL DIA EN QUE CAE EN MORA	15 DIAS DESPUES DE LA 1ª NOTIFICACION	5 DIAS A PARTIR DE LA 2ª NOTIFICACIÓN	A ESPERA DE RESOLUCION

Comentario (del entrevistador): Este método es bien aplicado en cuanto a los tiempos y notificaciones que se le dan al contribuyente, no obstante consideramos adecuado ampliar el conocimiento del contribuyente en cuanto a continuar un proceso legal, en dado caso este no esté de acuerdo con los montos que supuestamente debe a la municipalidad en concepto de tributos.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 4

Tema: Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque

Nombre del entrevistado: Lic. Jorge Pinto

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Cuánto tiempo se le brinda al contribuyente para que pague sus tributos, sin antes ser catalogado como moroso?

Respuesta: La ley tributaria municipal le brinda 60 días, pero la municipalidad otorga otros 15 días más para que haga efectivo su pago, sino cumple en ese lapso de tiempo se le es considerado en mora.

Comentario (del entrevistador): Desde un punto de vista tiempo lo consideramos adecuado, pero no así cuando se habla de comunicación cliente-municipalidad, en el sentido de que cuando el cliente se atrasa en un inicio es de comenzar a gestionar el cobro de los tributos atrasados a manera de evitar que este caiga en la categoría de moroso.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 5

Tema: Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque

Nombre del entrevistado: Sra. Marcela de Cisneros

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Cuál es el criterio de la creación de Ordenanzas Tributarias Municipales?

Respuesta: Con estas se pretende que el contribuyente y usuario se pongan al día con el pago de los tributos, pues con estas ordenanzas se les perdona lo que es multa e intereses.

Comentario (del entrevistador): esta iniciativa por parte de los encargados del área de tributos se puede considerar que no es favorable para la municipalidad ya que incentiva al contribuyente tanto a pagar sus deudas con la municipalidad como también un incentivo a no pagar al día sus tributos, pues sabe que tarde o temprano habrá una ordenanza, la cual lo inhibe del pago de multas e intereses por el atraso en sus pagos de tributos.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 6

Tema: Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque

Nombre del entrevistado: Sra. Marcela de Cisneros

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Ha funcionado la aplicación de estas ordenanzas tributarias municipales?

Respuesta: No, debido a que el contribuyente se ha acostumbrado al pago extemporáneo, pues sabe que cada cierto tiempo se dan las ordenanzas tributarias, con lo cual quedan exentos de cualquier recargo en el monto del pago de sus tributos atrasados..

Comentario (del entrevistador): Lo cual confirma nuestro comentario en la ficha nº 4, y además esto constituye a fin de cuentas una disminución en la recaudación de tributos a la municipalidad, lo cual recae en una disminución en proyectos sociales municipales.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 7

Tema: Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque

Nombre del entrevistado: Lic. Jorge Pinto

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Es obligación presentar estos Estados Financieros a la municipalidad (área de tributos) por parte de los contribuyentes?

Respuesta: No, a menos que se sospeche de informes malversados, se le solicita por parte de las autoridades tributarias municipales al contribuyente que los presente.

Comentario (del entrevistador): Esta respuesta nos pareció un poco superficial, pues no se nos dio a conocer los criterios para que estos informes sean considerados como malversados, en dado caso sería mejor que el presentar estos Estados Financieros por parte del contribuyente al área tributaria municipal fuera de carácter obligatorio para los contribuyentes.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 8

Tema: Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque

Nombre del entrevistado: Lic. Jorge Pinto

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Alguna demanda externa reciente por parte de algún contribuyente?

Respuesta: Se dio una demanda por un contribuyente que paga por manejo de desechos sólidos, este servicio se cobra a partir del año 2002. La demanda se dio por cobro de tasas, específicamente por consumo de energía eléctrica y se interpuso ante la Defensoría del Consumidor

Comentario (del entrevistador): En este caso el cliente no estaba de acuerdo con el monto de tributos a pagar, no obstante la municipalidad logro probar que el cobro era el estipulado de acuerdo a la LGTM, lo cual nos indica que en lo que es cobro de tasas e impuestos la municipalidad se rige por base legal, lo cual les evita problemas en un futuro.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

Ficha de Entrevista: No 9

Tema: Guía de Aplicación de Leyes y Ordenanzas Tributarias Municipales y sus Efectos en la Recaudación de Impuestos de la Alcaldía de Quezaltepeque

Nombre del entrevistado: Lic. Jorge Pinto

Fecha: 05/10/09

Pregunta: ¿Se utilizan algunos formularios para registrar el pago de tributos, inscripciones, etc.?

Respuesta: Si, se utilizan algunos, aunque estos requieren de ciertas actualizaciones.

Comentario (del entrevistador): Esta respuesta nos dio la pauta para concluir que si existen algunos formularios que podrían respaldar algunos trámites de las usuarios y contribuyentes, pero que no se utilizan por qué no se consideran adecuados o no se han actualizado de acuerdo a las necesidades de información que el área de tributaria demanda.

Elaborada por: Grupo de trabajo de graduación

ANEXO N° 3

DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES ESPECIALES DEL ÁREA TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE QUEZALTEPEQUE

1.1.- IMPUESTOS MUNICIPALES

1.1.1.- PROCESO DE GESTIÓN

- **Información y Asistencia a los Obligados Tributarios**

La Alcaldía Municipal de Quezaltepeque cuenta con una Unidad de Comunicaciones y una de Promoción Social que dependen del Despacho Municipal. Entre los medios de comunicación que utiliza la Municipalidad para transmitir información a la población son: Audiencias en Despacho del Alcalde a Líderes Comunales y ciudadanos en general, visitas a comunidades y reuniones con Líderes Comunales Semi-urbanos y rurales.

La Unidad de Catastro no tiene conocimiento sobre la aceptación de la determinación establecida, ya que generalmente es la Unidad de Cuentas Corrientes quien informa la cantidad a pagar, no se utiliza adecuadamente el Sistema Mecanizado de Información (SICA), se encuentra desactualizado en un 95%, de acuerdo con la información obtenida. Además no existe un procedimiento definido, algunas tareas del procedimiento para notificar a los contribuyentes no son realizadas por todos, por ejemplo para Notificar la Determinación. En la mayoría de los casos no se le envía notificación al Contribuyente, sino que se le solicita que pase a preguntar a la Alcaldía dentro de 15 días. Así mismo, al contribuyente no se le envía Aviso de Cobro, por lo que el interesado es enviado a preguntar a Cuentas Corrientes por el impuesto a pagar. Por otra parte son los Propietarios los que se acercan a la Municipalidad a registrar la empresa o negocio.

▪ **Tecnologías Informáticas con que cuenta la Municipalidad**

La Municipalidad de Quezaltepeque, actualmente cuenta con un Sistema Mecanizado que integra la información que se maneja en las Unidades de Catastro, Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora; dicho sistema funciona en red y consta de tres módulos: Módulo de Catastro se identifica con las siglas SICA, Módulo de Cuentas Corrientes (SICCO), Módulo de Recuperación de Mora (REMO).

El módulo de catastro (SICO) ofrece la facilidad de llevar el registro, control y actualización de Catastro de Inmuebles, del Catastro de Empresas y otras utilidades concernientes a la administración tributaria; las operaciones que pueden realizarse son:

- ✓ Catastro de Inmuebles: Diseñado para realizar: Inscripciones, Traspasos, Desmembraciones y Adjudicaciones;
- ✓ Catastro de Empresas: Diseñado para realizar: Inscripciones, Traspasos y Cierres;
- ✓ Otros: Registro de Solicitudes, Mantenimiento de Ordenanzas y Mantenimiento de Direcciones.

Además cuentan con el Sistema de Información Geográfica (SIG) que permite: Conexión para la Consulta a la Base de Datos relacionando: parcelas, calles, lugares, Búsquedas Diversas, Consultas Diversas, Desmembraciones, Adjudicaciones, Creación de respaldos, Creación de rutas, entre otros. En este módulo están registrados los usuarios de la zona urbana y lotificaciones semi-urbanas del municipio. La última fecha de actualización de Catastro fue en el año 2000, cuando se instaló dicho Sistema. Con respecto a las empresas, se efectúa el registro de nuevos contribuyentes, modificaciones y cierres de operaciones de negocios en forma manual, por lo que no se utiliza el sistema.

Así mismo, es la Unidad de Catastro la responsable de mantener informada a Cuentas Corrientes de todos los registros, ya sea nuevos usuarios o contribuyentes, reclasificaciones y cualquier modificación de la base de datos, ya sea que ésta se lleve en forma manual o mecanizada.

Las operaciones del módulo de Cuentas Corrientes SICCO, son las siguientes:

- ✓ Inmuebles: mandamientos de pago, ajustes de saldo, corte general y consultas varias.
- ✓ Contado: mandamientos de pago.
- ✓ Empresas: mandamientos de pago, ajustes de saldo, corte general y consultas varias.
- ✓ Otros: mantenimiento de interés moratorio.

Con respecto a la apertura de la Cuenta Corriente, esta se realiza en forma manual y mecanizada para los inmuebles y en forma manual para las empresas. No existen manuales de procedimientos administrativos de Cuenta Corriente y de Cobro.

El Módulo Mecanizado de Recuperación de Mora (REMO), está diseñado para:

- a) Generación de Arreglos de Pago.
- b) Generación de Mandamientos de pago.

Actualmente este sistema no funciona debido al crecimiento poblacional que ha tenido el Municipio, además no existe una depuración en cuanto al número de contribuyentes registrados y que actualmente ya ni existen. La operación del Sistema es conocida por muy pocas personas en el Área Tributaria, por ejemplo en Catastro, la conocen el Encargado de Catastro y un Auxiliar, es importante señalar que en dos ocasiones se ha capacitado personal, pero debido al alto índice de rotación, la mayoría de empleados que actualmente se encuentran laborando en dicha área no han recibido capacitación formal.

Con base en la identificación de los servicios prestados, se determinaron los procesos más relevantes que contribuyen directamente al cumplimiento de la misión inherente a la organización tributaria (procesos misionales) y aquellos que coadyuvan a tal fin (procesos de apoyo).

En la Unidad de Catastro se realizan actualmente los siguientes procesos:

- ✓ **Registro y control de inmuebles.** Comprende las actividades relacionadas con el registro y control de usuarios por servicios municipales, realizándose procedimientos como: registro y

calificación de inmuebles por nuevos servicios, actualización de registros por desmembraciones, cambio de propietario y otros. No existen procedimientos escritos para llevarlos a cabo; este registro se realiza utilizando sistema mecanizado de información y manual en tarjetas.

- ✓ **Registro y control de empresas.** Incluye las actividades relacionadas con el registro y control de empresas que deben pagar impuestos, incluyendo procedimientos de registro y calificación de nuevos negocios, actualización de registros por cambio de dirección y cierre de negocios, determinación tributaria por declaración del contribuyente o de oficio y otros. No existen procedimientos escritos para llevarlos a cabo; este registro se realiza de forma manual, no se utiliza el sistema.

En la Unidad de Cuentas Corrientes se realiza:

- ✓ **Cuenta Corriente.** Este proceso comprende el control de la cuenta corriente de cada contribuyente y usuario y realiza los procedimientos de emisión de facturación para los contribuyentes que se acercan a pagar, facturación por servicios administrativos, consulta de saldos y actualización de registros por pagos y manejo de expedientes de contribuyentes. Las Cuentas Corrientes de Inmuebles se manejan en el Sistema y en forma manual y las de Empresas únicamente en forma manual.
- ✓ **Procesos de Apoyo y Transversales.** Se identificaron los siguientes procesos de apoyo a la administración tributaria municipal: Administración Financiera, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería estas funciones se relacionan íntimamente ya que el área tributaria se convierte en una unidad proveedora de información para ser procesada y analizada. Servicios Administrativos: Adquisiciones y Contrataciones, Recursos Humanos, Servicios Generales e Informática. Estas funciones están relacionadas con el suministro de recursos tanto humanos como materiales y logística necesarios para llevar a cabo la función Tributaria. Entre los procesos transversales podemos mencionar Asesoría Jurídica pero es de mencionar que esta no cuenta con un personal idóneo para hacer un mejor desempeño en el área Jurídico y con esto lograr un mejor asesoramiento sobre el área. Además no se cuenta con un área de fiscalización.

1.1.2.- PROCESO DE FISCALIZACIÓN

La Municipalidad no cuenta con la Unidad de Fiscalización propiamente, este proceso lo llevan a cabo mediante una entidad externa de Auditoría.

▪ Recepción de Información

La Unidad de Recuperación de Mora se encarga de recabar los datos y mandárselos a la firma de auditoría para que esta se encargue de prestar los servicios de fiscalización de los contribuyentes. La Unidad de Cuentas Corriente es la encargada de realizar apertura de cuentas, entrega de estados de cuenta, facturación y cobro de la obligación tributaria. Además la Unidad de Recuperación de Mora realiza la identificación y ubicación de los contribuyentes morosos y la emisión de Estados de Cuenta para que se acerquen a la Municipalidad a solventar su situación de mora, ya sea cancelando el total adeudado o suscribiendo un plan de pagos.

En dicha Municipalidad no existen manuales e instructivos que permiten conocer los pasos y requisitos que deben cumplir los encargados del departamento de auditoría, pero por falta de personal se manifiesta que no cuentan con dicho departamento. Cuando se solicita verificar los distintos problemas relacionados con fiscalización no se puede realizar de manera oportuna ni se puede fiscalizar a los contribuyentes de una manera selectiva como debe de ser ya que no se logra cubrir por el personal que se cuenta con la firma. Además el personal solamente cuenta con algunos formularios elaborados por los encargados de Catastro y Cuentas Corrientes, que han trabajado en la Alcaldía en diferentes épocas. Por ejemplo, existen: formatos de calificación y recalificación de empresas o negocios, solicitud de cierre de negocios, entre otros.

▪ Control que posee la Municipalidad sobre los Contribuyentes

Las actividades relativas al registro y control tributario están bajo la responsabilidad de la Unidad de Catastro, se administra mediante un Sistema de Información mecanizado el cual manifiestan los empleados que ya no es apropiado para la municipalidad ya que, no cubre todas las necesidades de los usuarios como por ejemplo: los formularios son impresos y llenados manualmente ya que el sistema no genera los formularios por tal motivo los empleados se ven en

la necesidad de llenarlos a mano, ya que este no procede a realizar los cálculos. Además no genera los reportes, ni estados de cuenta, no se pueden realizar cruces de información para tener mayor control sobre los contribuyentes.

En el casco urbano del Municipio la actividad económica local la dinamiza fuertemente el sector comercio, siendo la principal, el comercio al por menor localizado principalmente en el mercado. Encontramos también: Medianas y Grandes Empresas como: Gasolineras e Instituciones Bancarias, Pequeñas y Micro Empresas: como restaurantes, tiendas de calzado, librerías, pupuserías, agro servicios, empresas grandes a nivel Centro Americano como son: CORINCA, AQUA PURA, ELF GAS, que se encuentran en la zona semi-urbana. En el Sector Agropecuario, la producción básicamente consiste en: granos básicos, plantas hortenses, caña de azúcar, fruticultura y apicultura. Existe también la crianza y explotación de ganado vacuno, porcino y caballar, lo mismo que aves de corral. En lo referente al Turismo del Municipio, como máxima atracción turística se destaca el Turicentro “La Toma de Quezaltepeque”, lugar muy visitado por nacionales y extranjeros, ya que cuenta con aguas termales, lo que contribuye a la generación de otros negocios y empleo a sus pobladores.

- **Diseño y Ejecución de un Plan de Fiscalización**

La Municipalidad no cuenta con un Proceso de Fiscalización, 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 subsistema. El Sistema de Información de la Institución esta desactualizado en un 70%, ya prácticamente está obsoleto ya que no determina la clasificación de contribuyentes de quien se solicita información complementaria para el desarrollo de los planes de fiscalización a llevar a cabo por medio de la auditoria contratada para realizarlo; todo este proceso de selección de contribuyentes es realizado manualmente por medio de fichas que se han ido guardando con los años. Se maneja gran cantidad de registro de contribuyentes que a la fecha ya no existen las empresas, pero no se ha realizado depuración de estas.

Con el Sistema de Auditoría Externa la persona encargada de recuperación de mora se pone en contacto con ellos para pasarle los reportes de los contribuyentes a Fiscalizar y luego ellos de realizar la Auditoria pasan el reporte de la auditoria a esta persona, para que esta realice los cálculos pertinentes si es el caso de encontrar anomalías en el proceso, y extender la resolución de auditoría la cual tiene como objetivo del cumplimiento del derecho de los contribuyentes y usuarios ante las actuaciones realizadas en el proceso de fiscalización.

Además con la firma externa que desempeña funciones de fiscalización, la municipalidad cuenta con información de interés tanto para los usuarios como para el mismo municipio referente a: Notificación de Auditoria, nuevos datos en el registro catastral, nuevos Contribuyentes, Pago de impuestos, multas, sanciones y otros. La administración tributaria municipal en si es la responsable de realizar las funciones de control, inspección, verificación e investigación de contribuyentes o responsables; mediante la ejecución de políticas, planes, programas y actividades relacionadas con la fiscalización para aumentar la base tributaria y la base imponible, no obstante estas actividades las realiza una firma externa o privada.

Así mismo, no se realizan 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 no se realizan en forma depurada, con un alto grado de confidencialidad, correctamente documentado y sustentado, además no se puede realizar a un número adecuado de contribuyentes por la falta de control que se tiene sobre estos.

Actualmente la administración no cuenta con un sistema de Información de los contribuyentes que proporcione datos completos, personalizados y ajustados sobre los mismos y a la vez tomar en cuenta su situación particular. No desarrolla procesos de servicio a los contribuyentes, consistentes en proporcionar información a los que la requieran personalmente y por teléfono. No dan asistencia al contribuyente que permita asesorarlos en diferentes aspectos, tales como: la preparación de las declaraciones de impuestos ya sea con campañas, a través del teléfono, asistencia por escrito y programas educativos implantados para ser divulgados por la Unidad de

Promoción Social y Relaciones Públicas de la Alcaldía. Lo anterior, generara un problema para la administración hacia los contribuyentes para mejorar su cumplimiento con las obligaciones tributarias. No determinan segmentos de contribuyentes claves para poder realizar fiscalizaciones en lo que se relaciona con sus responsabilidades tributarias.

- **Seguimiento y Control que realiza la Municipalidad respecto a la Administración de Información de los Contribuyentes**

Este proceso no se realiza por la falta de una planeación estratégica necesaria para el desarrollo de las operaciones propias de los proyectos de la Administración Tributaria, no 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, para maximizar y efectivizar la cobranza coactiva. Igualmente se integren estadísticas con los datos que provienen del sistema de información o de los procesos para ser utilizadas por el Alcalde Municipal y su Concejo en la generación de nuevas políticas para ver las normas derivadas por los niveles directivos de la administración, lo cual genera el insumo para el desarrollo operativo de todos los procesos de la Unidad de Administración Tributaria Municipal (UATM).

No se cuenta con un diseño de un sistema de evaluación de la efectividad de la fiscalización llevada a cabo por una firma externa que contenga como información básica la siguiente: tipo de auditoría; fecha de inicio y terminación de la auditoría; la declaración presentada por el contribuyente a solicitud del auditor, incluyendo la fecha de la declaración presentada y el monto del impuesto declarado; el monto adicional declarado como resultado de la auditoría y pagos adicionales realizados como resultado de la auditoría, todo esto para contrastar si efectivamente se paga lo liquidado como adicional al resultado de la auditoría. Ya que la persona encargada de la recaudación confía en la palabra que da el auditor en el Proceso de Fiscalización, no se proveen los planes de fiscalización, así como la definición de procedimientos.

Además con el Proceso de Servicio y Atención al Contribuyente es muy deficiente porque no se cuenta con personal suficiente y preparado donde se generen 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 proporcionen 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.

1.1.3.- PROCESO DE RECAUDACIÓN

Cabe mencionar que la municipalidad cuenta con una ordenanza transitoria para motivar a los contribuyentes a que paguen sus impuestos, desde el 2006 se empezaron a practicar lo que son las ordenanzas transitorias en este año (2009) en el mes de abril se dio la tercera y en octubre la cuarta, por experiencias pasadas con estas se puede decir que la mayoría de contribuyentes esperan este tipo de ordenanzas transitorias para hacer efectivo el pago para pagar menos en cuanto a la obligación que tienen con la administración. Esto ocasiona que la municipalidad reciba menos ingresos que los que tendrían que recaudar, pero lo justifican con la situación actual económica que está pasando la población y obtener al menos un porcentaje. Además este tipo de ordenanzas aplica tanto a pequeños contribuyentes como a grandes contribuyentes.

El sistema de recaudación no contempla a todos los contribuyentes debido a la falta de información por parte de la municipalidad en cuanto al registro y a la identificación de estos, por lo tanto no puede hacer que estos cumplan con sus obligaciones tributarias municipales y lograr evitar que estos evadan el pago de los impuestos pertinentes.

- **Formas de Cobro por parte de la Administración y Pago por parte de los Contribuyentes**

En la actualidad la Municipalidad no cuenta con un sistema de cobro domiciliario, los contribuyentes realizan sus pagos únicamente en la municipalidad, en cuanto a los pagos la municipalidad determina dos tipos de tributos que son los de tarifa variable que incluye empresas

clasificadas como Industriales , Comercio, Servicios, y además Financieras, además, se refieren a empresas o negocios que están obligados a presentar sus declaraciones juradas y/o Balances las cuales han sido clasificadas en cuatro categorías anteriormente; y los de tarifa fija estas se gravan según la naturaleza y categoría de los negocios que las desarrollen, siempre y cuando tales empresas no excedan de \$ 2,857.14 en su activo neto o imponible.

Este pago se puede realizar en efectivo y con cheques endosados, además no tienen actualizado el número ni monto de contribuyentes morosos. En cuanto a los Intereses por mora en el pago de acuerdo a la Ley tienen 60 días para hacer efectivo su pago, la municipalidad les da 75 días de no hacerlo efectivo les recae la multa más los intereses, el interés que cobran es el que establece el ISDEM el cual ellos lo cambian mes a mes de acuerdo a la tasa de mercado, pero la municipalidad por medio de acuerdo de consejo establecen que: la tasa que ocuparan en el área de recuperación de mora será fija durante el año, solamente ocuparan la del mes de enero para aplicarla por los 12 meses del año.

- **Recuperación de mora**

Este proceso está referido a la gestión de cobro administrativo de la mora tributaria, después de los 60 días que estipula la Ley de Impuestos y las Ordenanzas, por lo que ejecuta actividades referidas a la gestión de cobro de deuda, celebración de planes de pago y colaboran con la emisión de solvencias municipales. Es importante señalar que la municipalidad ha realizado recuperación de cuentas morosas en determinadas empresas, mediante la contratación de una empresa que se dedica a realizar dicha función, pero no se obtuvo información referente al monto recuperado en 2008.

- **Notificaciones**

Las notificaciones que realiza la municipalidad son tres; envían la primera notificación la cual tiene 30 días el contribuyente para hacerse presente en el departamento de cobro, la segunda la mandan al siguiente mes y tiene vigencia por 15 días para que el contribuyente se haga presente y de no hacerlo a la segunda envían una tercera la cual tienen 5 días para presentarse y hacer

efectivo el cobro, pero estos contribuyentes puede que no hagan caso a estas notificaciones y la municipalidad no actúa contra los contribuyentes para que se solventen en cuanto a los impuestos. En las notificaciones se detallan los montos de la deuda y el porcentaje aplicado a estos; además para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias cuenta corriente envía un listado de usuarios desde el monto más bajo al más alto al área en cargada de recuperación de mora para enviar a los contribuyentes las respectivas notificaciones.

- **Sanciones**

Es importante hacer cumplir la obligación Tributaria Municipal, pero la Municipal actualmente no hace efectivo el cobro por vía Judicial ya que mencionan que no existe personal para realizarlo, no efectúa la recaudación de la gran mayoría de contribuyentes, ya que actualmente aproximadamente un 30% de personas realizan efectivamente sus pagos y un 70% son morosos, contra estos no se procede Judicialmente con estos contribuyente.

Hasta el momento la Municipalidad a pesar de que la Ordenanza Reguladora le da la facultad para cerrar cuentas de oficio, cuando le conste fehacientemente que una persona natural o jurídica ha dejado de ser sujeto de pago conforme a tarifa, esta no practica dicha Ordenanza. La Municipalidad no cuenta con un plan de divulgación en cuanto a las fechas establecidas para el cumplimiento de las obligaciones que tienen los contribuyentes en cuanto al pago de los impuestos. Además no existe un plan de persuadir a los contribuyentes a motivarlos oportunamente a que cumplan con las leyes y evitar recaer en multas y que con el pronto pago el municipio logre una mayor recaudación.

1.1.4.- RECURSOS DE RECTIFICACIÓN Y REVISIÓN

Existen dos procedimientos, uno cuando se califica de oficio y otro cuando se presenta el contribuyente. El de oficio inicia con la visita, pero no se tiene una programación específica. Al detectar una empresa nueva se le envía un primer citatorio y si no comparece se envía un segundo y tercer citatorio. Si no se presenta se califica de oficio en base a la información levantada en las visitas. No se han realizado determinaciones de oficio, en el año 2008 se han

detectado algunos casos pero no ha sido necesario, ya que los propietarios se han presentado a la Alcaldía.

El departamento de recuperación de mora es el encargado de realizar las inspecciones, este manda a una persona a realizar la inspección este trabaja de momento, es decir si hoy llegan a hacer un reclamo el mismo día o a mas tardar el día siguiente se envía una persona a realizar la inspección, es de señalar que la administración cuenta con un sistema, pero este no funciona para proporcionar información referente a los impuesto, así que estos procedimientos en cuanto a las inspecciones de los contribuyentes lo realiza en una forma manual.

- **Apelaciones**

Según datos proporcionados por la encargada del Área de Recuperación de Mora han sido demandados por la Defensoría del Consumidor, ya que tres usuarios expusieron sus quejas respectivas por el cobro excesivo de impuesto, pero este al final fue a favor de la municipalidad, ya que se pudo comprobar que eran correctos los valores cobrados.

Además actualmente la administración ha sido demandada por Administración de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), ya que no está conforme con los impuestos establecidos por la administración, debido a que esta apelación no la han logrado resolver ya que no cuentan con un abogado que se haga cargo de este problema dentro de la administración por el hecho que dicen que la Unidad Jurídica solamente se hace cargo de la parte interna de la administración y no externa, es decir no tienen personal calificado para esta magnitud de apelaciones por parte de los contribuyentes. Ya que ANDA alega que no se le han calculado los impuestos como se debe.

El procedimiento que realizan al llegar el contribuyente a hacer un reclamo a la administración es mandar una inspección al lugar que se está haciendo el reclamo por medio de un acta de inspección. Existe duplicidad de tareas, ejemplos: registros manuales y mecanizados de Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora y revisión de documentos correspondientes a traspasos e inscripciones tanto en Catastro, como en Cuentas Corrientes.

Además existe una Ordenanza de fecha 22 de diciembre de 1992, que es la base, posteriormente han sido publicadas 6 reformas de tasas, generadas por la demanda de servicios y el crecimiento económico que tiene el municipio. Sin embargo, dichas reformas no son conocidas por todos los empleados, por lo que no se puede asegurar el 100% de su aplicación; con el agravante de que la creación de ordenanzas tributarias municipales continuas no es tan beneficiosa para la municipalidad, puesto que deja de percibir lo que son las multas e intereses por parte de los contribuyentes, aunque incentiva al contribuyente en mora a pagar sus tributos atrasados, también es cierto que desmotiva al contribuyente a no hacerlos, pues este sabe que con esta ordenanza queda exento del pago de multa e intereses.

No existe asesoría o algún procedimiento que sirva de guía al contribuyente en cuanto a procedimientos legales externos, cuando este no está de acuerdo con alguna resolución emitida por las autoridades municipales. En cuanto al El Módulo de Catastro (SICA), no se utiliza correctamente por la razón de que este está desactualizado y la información que está en la base de datos necesita depuración. Al momento del levantamiento de información no existía una programación específica para realizarla. Actualmente el registro de empresas se realiza en Cuentas Corrientes únicamente y de forma manual; según el Encargado de Catastro no existe equipo, ni recurso humano suficiente y capacitado para que se realice una actualización de información.

ANEXO N° 4

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL CUESTIONARIO SOBRE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO APLICABLE A LA EMPRESA SUJETA DE FISCALIZACIÓN					
Examen al: _____					
Nombre del Contribuyente: _____					
Nombre Comercial: _____				NIT: _____	
Dirección: _____				Teléfono/Fax: _____	
Nombre y Cargo del Funcionario Entrevistado: _____					
Nombre del Auditor: _____				Fecha: _____	
PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN GENERALIDADES DEL ENTORNO TRIBUTARIO MUNICIPAL					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Aplica normativa relativa a los municipios?				
2.	¿Posee otros locales, sucursales fuera de esta jurisdicción? Especifique.				
3.	¿Hace uso de las deducciones permitidas por la ley de Impuestos del Municipio? Artículo 22 de la Ley de Impuestos del Municipio de Quezaltepeque.				
4.	¿Posee la documentación que respalde las deducciones permitidas?				
5.	¿Posee documentación que respalde la Declaración Anual Jurada presentada al municipio?				
6.	¿Lleva un registro de los Estados los Estados Financieros?				
7.	¿Presenta al Centro Nacional de Registro sus Estados Financieros?				
8.	¿Posee los permisos respectivos de funcionamiento				

ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEZALTEPEQUE
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

CUESTIONARIO SOBRE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO
APLICABLE A LA EMPRESA SUJETA DE FISCALIZACIÓN

Examen al: _____

Nombre del Contribuyente: _____

Nombre Comercial: _____ NIT: _____

Dirección: _____ Teléfono/Fax: _____

Nombre y Cargo del Funcionario Entrevistado: _____

Nombre del Auditor: _____ Fecha: _____

PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN
GENERALIDADES DEL ENTORNO TRIBUTARIO MUNICIPAL

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	del negocio?				
9.	¿Realiza más de una actividad comercial en el municipio?				
10.	¿Ha realizado algún cambio en los últimos meses que reflejen alguna variación en los impuestos municipales? Como por ejemplo un traspaso.				