

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALIZACIÓN EN:**  
**AUDITORÍA INTERNA**

**“EI ROL DEL AUDITOR INTERNO PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE  
LA UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL MEDIANTE LA  
EVALUACIÓN DE CONTROLES Y MANUALES PARA LA  
RECAUDACIÓN DE LOS TRIBUTOS”**

**PRESENTADO POR:**

ANA DORIS LETONA

L10802

JOSÉ MAURICIO MELARA HERNÁNDEZ

L10802

**DICIEMBRE 2022**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

## **AUTORIDADES CENTRALES UNIVERSITARIAS**

Rector	: Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector Académico	: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
Secretario General	: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD**

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Director de la Escuela de Contaduría Pública	: Msc. Gilberto Díaz Alfaro
Coordinador General de Seminario de Graduación	: Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Proceso de grado de la Escuela de Contaduría Pública.	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente director	: MAFI. Jhony Alexander Argueta Amaya
Tribunal Evaluador	: MAFI. Jhony Alexander Argueta Amaya
	: Lic. Miguel Ángel Macías Palacios
	: Lic. Abraham De Jesús Ortega Chacón

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme paciencia, sabiduría, fuerzas y salud durante los años de estudio, no hubiera sido posible lograr el objetivo si él no me lo hubiese permitido, mi gratitud sean para él. Agradecer a toda mi familia en general que me ha apoyado en este largo camino que emprendí, agradecer a una persona muy especial que ya no está, en este mundo, pero que me brindó todo su apoyo incondicional y sin él no hubiera sido posible. Agradecer a todos los amigos que me brindaron su apoyo en este proceso porque sin ellos no hubiera sido posible. No obstante, quiero agradecer a mi jefe que ya no está, pero de igual forma le debo toda mi carrera, por el apoyo que me brindó siempre. A mi compañera de equipo por su esfuerzo y dedicación para culminar este proyecto a pesar del cansancio laboral. Y agradecer a los docentes que formaron parte de este proceso.

**José Mauricio Melara Hernández**

Agradezco a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento por la salud, sabiduría que me regalo sin él no hubiese podido lograr este anhelado objetivo. A mi Madrecita que siempre estuvo brindándome su paciencia, ya que había momentos que la descuidaba por mi carrera, su comprensión, amor y atenciones brindadas para que pudiera formarme profesionalmente, a mi hermanito que ya no está conmigo, pero que me impulsó a lograr este camino a la vez dio su vida por apoyarme en toda mi carrera, a mi hermana que siempre estuvo ahí motivándome a no desmayar a lo largo del camino. A mi hijo que lo sacrificué, para lograr este objetivo, en momentos difíciles que pensé que no iba a poder lograrlo, a mis amigos y amigas por la motivación que siempre me brindaron en el proceso. A mí compañero de grupo por su esfuerzo y dedicación para culminar este proceso de grado a pesar del cansancio laboral. A los docentes que formaron parte de este proceso.

**Ana Doris Letona**

# ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	I
INTRODUCCIÓN .....	III
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MARCO TEÓRICO.....	1
1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1. Antecedentes del Problema .....	1
1.2. Caracterización del Problema.....	3
1.3. Formulación del problema .....	6
1.4. Objetivos de la Investigación. ....	6
1.4.1. Objetivo General .....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Marco Teórico.....	7
1.5.1 Antecedentes .....	7
1.5.2 Principales Conceptos .....	9
1.5.3 Generalidades de la alcaldía.....	10
1.5.4. Generalidades del rol del auditor interno.....	14
1.5.5. Generalidades de la gestión de riesgos.....	16
1.5.6 Base Técnica legal:.....	19
1.5.7 Base Legal .....	23
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
2. Diseño Metodológico .....	27
2.1. Tipo de Estudio .....	27
2.2. Unidades de Análisis.....	27
2.3. Universo y Muestra.....	28
2.4. Procesamiento de la Información.....	28
2.5. Análisis e interpretación de los datos procesados.....	29
2.6. Operacionalización de Variables.....	30
2.7. Cronograma de Actividades.....	33
2.8. Diagnóstico de la investigación.....	34

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS EN EL ROL QUE TIENE LA AUDITORÍA INTERNA PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE CONTROLES Y MANUALES.....	36
3.1 Generalidades.....	36
3.1.1. Objetivo.....	36
3.1.2. Alcance.....	36
3.2. Planteamiento del caso práctico. ....	37
3.2.1 Estructura de los procesos en el área de Caja de la Unidad Administrativa Municipal Cuentas Corrientes. ....	38
3.2.2 Estructura Organizacional del Área de Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora. ....	40
3.3 Procesos en la Unidad Administrativa Municipal de la Alcaldía Municipal de San Pedro Perulapán.....	40
3.3.1 Proceso e inscripción o calificación de empresas.....	40
3.3.2 Actualización de registro por cierre de Empresa o negocio. ....	42
3.3.3 Cobro de deuda tributaria municipal. ....	43
3.3.4 Emisión de Avisos – Recibos de Cobro. ....	45
3.3.5 Convenio de pago a plazos.....	46
3.3.6 Emisión de Constancia de solvencia municipal. ....	47
3.4. Estructura de los procesos “Unidad Administrativa Municipal Recuperación de mora”.....	48
3.5. Propuesta de mejoras de los procesos de recaudación de tributos en el rol que tiene la auditoría interna para mitigar los riesgos de la unidad administrativa municipal mediante la evaluación de controles y manuales. ....	53
3.5.1 Finalidades de la implementación de las Mejoras:.....	53
3.5.2 Desarrollo del caso práctico. ....	53
3.5.3 Caso práctico. ....	54
3.5.3.1 Generalidades de la Ley General Tributaria Municipal .....	55
3.5.3.2. Políticas de Cobro y Recuperación de la Mora Tributaria. ....	61
3.5.3.3 Procedimientos para el cobro normal de impuestos y tasas por servicios.....	63
3.5.3.4. Procedimientos para el cobro Administrativo de la Mora Tributaria.....	65
3.5.3.5. Procedimientos para el Cobro Judicial de la Mora Tributaria.....	66
3.5.3.6. Procedimientos implementados de control interno para gestionar los riesgos de incobrabilidad de los tributos. ....	68
CONCLUSIONES .....	72

RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS.....	77

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de especialización está enfocado a la necesidad de proponer mejoras en los procesos de recaudación específicamente el área de cuentas corrientes donde se lleva a cabo la cobrabilidad de los tributos, se muestra una matriz de riesgo sobre esos procesos, flujograma de cómo funciona los procesos para la unidad administrativa municipal del área de cuentas corrientes y recuperación de mora, puesto que es una entidad que no ha logrado definir los procedimientos internos dentro del área, ya que; no cuenta con un adecuado manual de políticas y procedimientos en dicho departamento y así lograr tener un mejor control en la recaudación de tributos y lograr una mayor liquidez financiera. Para ello se han aplicado mejoras en los procesos en conjunto y comunicación con el área encargada para ayudar a la unidad administrativa municipal a que tenga una mejor liquidez financiera y capacidad para recuperar los ingresos propios de la unidad administrativa, mediante el cobro de los tributos, dando a conocer diferentes estrategias que mejoren todos los procesos que ofrece la municipalidad, permitiendo a las personas encargadas a contar con una herramienta adecuada y oportuna para poner en práctica todos los lineamientos adecuados en los procesos y así tener una información más clara de todos los cobros que se realizan y llevar control de cada contribuyente.

Las municipalidades como tal están reguladas por las leyes municipales que rigen los impuestos, tasas municipales llamados tributos regulados por la ley tributaria municipal.

En donde se establecen reglamentos, normas, decretos que permitan dar a conocer una serie de procedimientos que son normados y sancionatorios por una ley que rige los procesos en

cuanto a tributos cada vez que se lleve a cabo la recaudación de los tributos de forma adecuada y oportuna.

Las Municipalidades están sujetas a ser supervisadas por la Corte de Cuentas es por eso que es importante que se supervisen y verifiquen las operaciones de cobro de los tributos y se pueda llevar control de los pagos por cada contribuyente por ejemplo en el manejo de la cartera de clientes en el departamento de cuentas corrientes y recuperación de mora.

El enfoque metodológico que se le dio a la investigación fue el estudio realizado de forma descriptivo, además el estudio se efectuó bajo un enfoque mixto, porque el objetivo era hacer una investigación previa, sobre el rol del auditor interno en la Unidad Administrativa Municipal Departamento de Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora de la Alcaldía Municipal San Pedro Perulapán.

En la investigación se detalla el diseño metodológico, un estudio donde se analiza la unidad de análisis, unidad muestral, diseño metodológico, el procesamiento de la información para conocer cuáles son las expectativas que se tienen referente a los procesos y procedimientos que tiene la unidad administrativa municipal.

Los resultados de la investigación están enfocados en la elaboración de una propuesta: "Mejoras en los procesos de recaudación de Tributos en el rol que tiene la Auditoría Interna en la Evaluación de Riesgos", debido a que el área de la unidad administrativa, día a día se encuentra con ese problema desafiante es por medio de esta propuesta como podría ir mejorando los procesos y estrategias de cobro para obtener los ingresos propios de la municipalidad. Se definen las conclusiones y recomendaciones dadas en función de los capítulos desarrollados.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de especialización, consta de un planteamiento del problema identificado el cual plantea por qué y para qué de la investigación, tomando como base la alcaldía municipal de San Pedro Perulapán departamento de Cuscatlán, así mismo en el planteamiento del problema se menciona la importancia de evaluar los riesgos y mejorar los procesos con un adecuado control en cada una de las áreas de la unidad administrativa municipal de cuentas corrientes, debido a que desde hace algunos años el encargado de cobros enfrenta una situación de insolvencia en la alcaldía en el área de cuentas corrientes en la recaudación de los tributos, debido a la falta de controles y pocas estrategias que realizan los encargados de recibir el pago de los tributos es por ello que se han realizado mejoras en los procesos de cobro, dentro del departamento por lo antes mencionado esta investigación detalla el planteamiento del problema, describe la caracterización del rol del auditor interno en la evaluación de los riesgos para los procesos de la recaudación de los tributos de la unidad administrativa de la alcaldía, así como también se presentan los antecedentes de esta problemática, además se incluye un marco teórico en donde se destacan los antecedentes de la información de cómo influye el rol del auditor interno en la recaudación de los tributos en relación a lo anterior se presentan además las hipótesis que tuvieron lugar en la investigación y que respondieron en gran medida a la problemática de la alcaldía.

De acuerdo a la información obtenida se realizó un diagnóstico a través de la recolección de datos, para ello se determinaron las unidades de análisis seguidamente la muestra obtenida, además se presentan las técnicas que se utilizaron para obtener la información presentada se lograron los objetivos establecidos la comprobación de las hipótesis que han sido

presentadas con sus variables dependientes e independientes y al final se llegó así a la operacionalización de las variables que se presentan en la presente investigación se presenta el cronograma de actividades y fuentes bibliográficas que sirvieron para obtener toda la información y hacer posible el presente trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, MARCO TEÓRICO.**

### **1. Planteamiento del Problema.**

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

En la actualidad el papel que desempeña la auditoría interna en la evaluación de riesgos es indispensable por lo tanto es importante considerar a todos los profesionales en auditoría interna, su interés por mejorar los procesos de control interno de una entidad donde se desarrollan sus evaluaciones pertinentes.

La definición de auditoría interna y el marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna se entiende que la función que desempeña la auditoría es importante para las organizaciones su significado prevalece “que es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización ayuda a una organización a cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión y riesgos de control y gobierno (El contador SV, 2022) y considerando que de acuerdo a las Normas Internacionales del IIA (Institute Of Internal Auditors), también definen el riesgo como “la posibilidad de que ocurra un evento con un impacto en el logro de objetivos” (Escuela Europea de Excelencia, 2019).

De acuerdo a los conceptos definidos anteriormente se analiza la importancia que tiene la definición de auditoría interna, ya que hace referencia a que ayudó en las mejoras de los procesos de gestión de riesgos y controles adecuados y apropiados cuando es evaluada una determinada entidad por lo tanto la importancia de la auditoría interna dentro de una organización es fundamental para el logro de sus objetivos previstos mediante la evaluación

de los procesos de gestión de riesgos y control con la finalidad de evitar en la medida de lo posible de que ocurra un evento en el que se dificulte el logro de objetivos.

Se identificó que la gestión de riesgos es un proceso continuo utilizado para evaluar, analizar e identificar los riesgos o exposiciones potenciales siempre preservando la metodología de monitorear los resultados de igual forma los recursos financieros con los que se disponen para una correcta implementación en la mitigación de efectos adversos dándoles seguimiento para aprovechar las posibles oportunidades.

Los encargados de cada departamento o área son los que tienen la responsabilidad de responder por los resultados obtenidos sean estos positivos o adversos como encargado del área además de administrar los riesgos que le correspondan, ya que la gestión de riesgos es una función que se implementa o desarrolla por el responsable de cada departamento o área.

Ahora bien, teniendo en claro en qué consiste la auditoría interna y la gestión de riesgos se evaluó que la auditoría interna se prevé que se incluyó una correcta administración de los riesgos por cada departamento.

Haciendo énfasis en las municipalidades, los riesgos pueden ser considerados con un enfoque relevante, dado que es necesario realizar un estudio de la gestión de riesgos en puntos claves o ya sea en diferentes áreas en específico, para medirlos y mitigarlos bajo condiciones estratégicas y estableciendo mejores controles, pero la poca probabilidad de que se mitiguen los riesgos por parte de un auditor es una preocupación desde hace varios años en el salvador dado que muchos auditores no desempeñan el rol en función con el profesionalismo aplicando su juicio profesional ética y marcos normativos, el escepticismo

profesional además es uno de los principios fundamentales y otras normas aplicables en el fiel cumplimiento del rol del auditor interno en la ejecución de auditoría interna en una entidad o municipalidad, es decir que se centran en solo una área específica o solo en lo más prioritario y la falta de controles ha provocado menos oportunidad de mitigar los riesgos y es así cómo se generaron posibles deficiencias en la operatividad y administración de los recursos económicos en las municipalidades o entidades.

En las municipalidades la auditoría interna juega un papel muy importante en cuanto a la verificación de la correcta administración de los riesgos, ya que estas elaboran y ejecutan proyectos con fondos públicos y administran los tributos de las personas de acuerdo a su delimitación territorial sin embargo el mundo está cambiando por la vía tecnológica es de suma importancia constatar que la auditoría interna está a la vanguardia de la tecnología para mejorar los controles procesos para mitigar los riesgos en asociación con el encargado de cada departamento.

## **1.2. Caracterización del Problema.**

Las municipalidades juegan un papel fundamental en la sociedad ya que son las entidades encargadas de administrar fondos públicos independientemente si provienen del gobierno central (FODES), o recursos que son captados por el pago de tributos de los contribuyentes de la municipalidad.

Situación problemática de la alcaldía municipal del municipio de San Pedro Perulapán departamento de Cuscatlán.

Esta alcaldía es la segunda más grande del departamento de Cuscatlán y se dedica a la ejecución de los planes, programas, proyectos de las entidades y organismos distritales que

intervienen en la localidad, como complemento al plan de desarrollo local, conforme a los lineamientos y orientaciones distritales, esto con la ayuda de inversiones destinadas a las alcaldías por parte del gobierno y la recaudación de tributos.

En la actualidad la alcaldía municipal de San Pedro Perulapán se encontraba con varias dificultades a la hora de recaudar los tributos entre los cuales se encuentran la falta de lineamientos adecuados, por lo tanto, el riesgo se vuelve relevante para dicha alcaldía con menos control en la recaudación de tributos, ya sea con mora o no.

El encargado de la unidad mencionaba que la alcaldía utiliza un sistema para realizar los registros de los contribuyentes en el área de catastro, ya que es indispensable para el departamento de cuentas corrientes poseer un mayor control en la recaudación de tributos de los contribuyentes, pero que este es manejable, también se llevan tarjetas denominadas especies municipales para la recaudación de tributos siendo autorizadas por el Ministerio de Hacienda, utilizadas por las alcaldías para registros de pago de los tributos de cada contribuyente o adjudicatario llamando así a las personas que adquieren puestos en mercados municipales y así no se vayan acumulando los tributos. En el caso de los mercados municipales, se sugiere tomar medidas de control o crear políticas de cómo hacer los cobros o la recolección de tributos para que estos no caigan en mora, ya que, las moras originadas por los tributos dejados de pagar por los contribuyentes legalmente no se pueden borrar, ni quitar del registro y base de datos de la alcaldía.

El rol que juega la auditoría interna es fundamental en el sentido que es indispensable que estos puedan proveer en primer momento una consultoría lo más objetiva posible a la unidad de la alcaldía sobre la efectividad de todas las actividades que se realizaron en su

momento, siendo el objetivo principal que todos los riesgos inherentes a la unidad se estén gestionando de una forma apropiada, tomando en cuenta que el control interno aplicado es el correcto de lo contrario mejorarlo en la medida de lo posible basado en un análisis de gestión de riesgos.

La auditoría interna tiene roles fundamentales, como por ejemplo brindar aseguramiento y consultoría en los procesos de gestión de riesgos, evaluación de los procesos de gestión de riesgos, revisión del manejo de los riesgos claves y detectarlos dentro de la entidad. Sin embargo, la auditoría interna no puede tratar, implementar e imponer procesos de gestión de riesgos, tomar decisiones y tener responsabilidad como respuesta a los riesgos detectados y evaluados.

De acuerdo a las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (IIA), se encuentran las siguientes normas referentes a la gestión de riesgos como, por ejemplo:

2120 control: Menciona que la auditoría interna debe ayudar a la organización para dar seguimiento y mantener los controles efectivos, mediante una evaluación de la eficiencia y eficacia de los mismos.

2110- Gestión de riesgos: La actividad de auditoría interna, colaborará con la organización en la identificación de riesgos significativos y contribuir a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control.

Dentro de las competencias de la auditoría interna no se encuentra la responsabilidad de la gestión de riesgo, ni mucho menos se generó un proceso para gestionar un riesgo a favor de la entidad u organización.

El rol de la auditoría interna específicamente dentro de la unidad administrativa municipal de la alcaldía en mención es fundamental en el control efectivo que se debe de tener en dicha unidad, generando recomendaciones que ayudan a evaluar los riesgos y procesos en cuanto a las actividades realizadas, por medio de un sistema de gestión de riesgos.

### **1.3. Formulación del problema**

¿De qué forma afectó la falta de consultoría y evaluación del sistema de gestión riesgos para el proceso de recaudación de tributos en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán del departamento de Cuscatlán?

### **1.4. Objetivos de la Investigación.**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Elaborar una propuesta de un proyecto de consultoría para fortalecer los controles y mejorar la gestión de riesgos en las actividades de recaudación de tributos a través del rol que desempeña el auditor interno en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán del departamento de Cuscatlán.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

Identificar los riesgos en los procedimientos ejecutados en el proceso de cobro de tributos basados en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Fortalecer y describir las ventajas de la aplicación y conocimiento de un sistema de gestión de riesgos para la unidad administrativa municipal.

Evaluar y mejorar los procedimientos de auditoría interna para la verificación de los riesgos en la unidad administrativa municipal con respecto a la recaudación de impuestos.

## **1.5. Marco Teórico.**

### **1.5.1 Antecedentes**

La importancia y la necesidad de investigar este tema, es de mucha relevancia, ya que la finalidad primordial es de mejorar los procesos de recaudación de tributos, esto debido a que la unidad administrativa municipal necesitará de esos controles; ya que, el enfoque de estudio va orientado en cómo influye el rol del auditor interno en la evaluación de los riesgos; para el proceso de recaudación de tributos en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán del departamento de Cuscatlán; sin embargo, en El Salvador siempre han sido muy importantes llevar controles que ayuden a gestionar, mitigar y reducir los riesgos en las entidades tanto privadas, como públicas en donde los ingresos tienden a ser bajos, cuando no se llevan controles y se experimentan diversos cambios estructurales, si bien estos cambios ayudan a gestionar y mejorar los procesos que no han sido por completo eficaces en su momento. Por consiguiente, han sido tendientes a mejorar la situación tributaria de las entidades; por ejemplo, para el caso de la alcaldía la situación problemática que se tendrá, es en cuanto a lograr la recuperación en la recaudación de los tributos, por falta de controles que no se realizan algunos de estos resultados pueden ser positivos al obtener buenos procesos y estrategias establecidas que ayuden a mejorar los controles que se llevan a cabo en la actualidad.

Hasta hace relativamente poco las actividades realizadas llevadas por el auditor interno llevaban implícito que necesariamente se asumiera la existencia de determinados riesgos para el rol que desempeña el auditor interno dentro de las entidades.

Afortunadamente la sociedad, ha venido evolucionando hasta un punto tal que en la actualidad no se presupone de la misma forma que antes la presencia de estos riesgos

asociados al trabajo que desempeña el rol del auditor interno; sino que, más bien se demandan que se realicen unas mejoras sustanciales las cuales contribuyeron al mejoramiento de los controles dentro de las entidades. Estas mejoras han seguido siendo de gran magnitud; ya que, hacen posible la eliminación de un número muy importante de riesgos asociados al ámbito laboral en el cual el auditor interno se desempeña como tal. Prueba de ello es que a medida que la sociedad evoluciona en muchos y diferentes aspectos se van adquiriendo mayores riesgos en el rol que desempeña el auditor interno, esto debido a que la unidad administrativa municipal no ha efectuado un análisis previo de los riesgos; por lo que mediante el proyecto de investigación se cubrió necesidades importantes con el compromiso que se obtuvieron con la municipalidad a nivel interno.

El área de recaudación de los tributos es importante, debido a que se deben considerar los acuerdos y decretos de parte del consejo municipal y así poder entender los mecanismos y estrategias que ellos implementan para llevar control sobre los puntos que como municipalidad consideran importantes para desempeñar las actividades por parte del encargado de recaudación de los tributos y así analizar el rol que puede desempeñar el auditor interno sobre esta unidad administrativa en estudio donde él pueda evaluar y realizar mejoras continuas para que tengan mejores controles eficaces y oportunos en el momento de la recaudación de los tributos y así lograr la obtención de resultados adecuados y apropiados en la toma de decisiones por parte de la gerencia, el consejo municipal de la ciudad de San Pedro Perulapán, departamento de Cuscatlán.

Entre algunos acuerdos considerados por parte de la municipalidad están los siguientes que se deben poner en práctica y tomar en cuenta en el área de recaudación de los tributos por parte del auditor interno, ya que podría verse afectado en los riesgos a los que se expone

cuando realiza la evaluación de controles internos de una determinada organización en este caso la municipalidad en estudio juega un papel importante porque es relevante conocer los riesgos asociados en el rol que desempeña el auditor interno ratificando los procesos que se están efectuando específicamente en el cobro de los tributos municipales.

A raíz de los acontecimientos de naturaleza económica a nivel nacional e internacional en los últimos años y que han debilitado la capacidad adquisitiva y de pago de la mayoría de los habitantes y particularmente la de aquellos que tienen obligaciones tributarias a favor del municipio de San Pedro Perulapán, situación que los ha convertido en sujetos morosos de los diferentes tributos municipales, por lo que se vuelve urgente que el gobierno municipal de San Pedro Perulapán incremente sus ingresos, mediante el cobro de las tasas e impuestos municipales con el fin de mantener óptima la prestación de los servicios municipales, el bienestar social y la seguridad económica de sus habitantes, para eso es necesario que el gobierno municipal promueva en los contribuyentes una cultura de pago de los tributos para disminuir el índice de morosidad existente.

En la actualidad el pago de la mora tributaria a favor del municipio es necesario y conveniente que se otorguen incentivos tributarios de carácter transitorio, que estimulen a los contribuyentes, el pago de sus deudas tributarias municipales tomando en cuenta el uso de las facultades constitucionales y legales que rigen los tributos y tasas municipales.

### **1.5.2 Principales Conceptos**

**Alcaldía o municipio:** constituye una unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado

bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno.

**Tributos:** es un tipo de aportación que todos los ciudadanos de cada municipio deben pagar al Estado para que los distribuya de forma que sean útiles para que un país se desarrolle.

**Riesgo en la auditoría:** significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera.

**Gestión de riesgos:** proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable, respecto del alcance de los objetivos de la organización. También puede decir que es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

### **1.5.3 Generalidades de la alcaldía.**

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte instrumental del municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

El municipio tiene personalidad jurídica, con jurisdicción territorial determinada y su representación la ejercerán los órganos determinados en esta ley. El núcleo urbano principal del municipio será la sede del gobierno municipal según el art. 7.

El objeto de las alcaldías es la regulación de las tasas municipales, así como desarrollar proyectos de infraestructura municipal, encargadas de poder brindar los servicios públicos necesarios y que estén al alcance de cada municipalidad, de igual forma tiene a su cargo, dar mantenimientos a todas las áreas públicas que se encuentran dentro de la limitación de cada alcaldía.

Dentro de las ventajas más importantes de las alcaldías, es que la máxima autoridad de acuerdo a la estructura organizativa es el Concejo municipal y entiéndase por autonomía, siendo sus principales funciones las siguientes:

1. Poder legislar los asuntos del gobierno local, con carácter deliberante y normativo, con el objetivo de brindar desarrollo local.
2. Encargado de aprobar y elaborar los programas y planes de desarrollo local.
3. Responsable de la elaboración y aprobación del presupuesto anual a ejecutarse en un determinado ejercicio fiscal.
4. Encargado de emitir la aprobación de la ordenanza municipal, reglamentos y determinados acuerdos para normar el gobierno y la administración.
5. La creación, modificación y supresión de tasas por servicios y contribuciones públicas, para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca en beneficio de su localidad.

6. La elaboración de sus tarifas de impuestos y reformas a las mismas para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

Es importante que las alcaldías establezcan un sistema de gestión de riesgos, que se entienda, como un proceso estratégico realizado por toda la alcaldía, mediante el cual se identifican, miden, controlan, gestionan y monitorean los distintos tipos de riesgos a que se pueden encontrar expuestas y las interrelaciones que surgen entre estos; para proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos. Dicha gestión deberá estar acorde a la magnitud de sus actividades y recursos de la alcaldía.

La gestión de riesgos se centrará principalmente en la unidad administrativa municipal, tiene como dependencias a catastro tributario, cuentas corrientes y recuperación de mora. Siendo su principal objetivo, controlar de forma efectiva las obligaciones tributarias generadas por los contribuyentes.

Las funciones que tiene esta unidad de la municipalidad y sobre la que se han gestionado los diferentes tipos de riesgos y controles, serán:

1. Sensibilizar a los contribuyentes para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, dándole seguimiento por medio de una orientación tributaria adecuada y oportuna.
2. Coordinar la ejecución de planes de fiscalización orientados a ampliar la base tributaria y realizar las diferentes depuraciones de los contribuyentes.
3. Ser constantes en cuanto a mantener presencia fiscalizadora para tener un aumento en la recaudación de tributos, y lograr disminuir la evasión tributaria.
4. Poseer información clara, oportuna y objetiva para la toma de decisiones.

5. Facilitar por todos los medios de comunicación que estén al alcance de la alcaldía, asistencia técnica tributaria a los diferentes tipos de contribuyentes, con personal altamente capacitado.
6. Normalizar o estandarizar todos los requisitos que deben de cumplir los contribuyentes, para la reducción de la burocracia, conforme al manual de procedimientos de la unidad.
7. Analizar los comportamientos de la recaudación tributaria, para verificar el cumplimiento de los sectores o contribuyentes.
8. Verificar y ejecutar el cierre parcial o total de las empresas.
9. La unidad podrá asesorar al alcalde municipal y al concejo, referente en materia tributaria municipal.
10. Podrán proponer políticas tributarias y pasar a sesión de concejo para su aprobación.

Teniendo en claro las funciones de la unidad y los aspectos a evaluar sobre la gestión de riesgos, se podrá evaluar el informe semanal o mensual de las actividades realizadas y si han cumplido con las metas de acuerdo a lo propuesto en su plan operativo o si por el contrario hay negligencia en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Verificación de los registros de los contribuyentes de forma adecuada con toda la información necesaria para poder cumplir con la función de fiscalización, además de verificación de los controles aplicados al momento de realizar el cobro, así como la correcta utilización de toda la documentación necesaria para realizar estos procesos como evidencia de la gestión o cobro realizado.

#### **1.5.4. Generalidades del rol del auditor interno.**

Debido a la problemática planteada en la presente investigación, el rol del auditor interno en la gestión de riesgos deberá ser aplicado con mayor importancia a los procesos de recaudación de los tributos de la alcaldía. Siendo uno de sus objetivos la consultoría y evaluación basado en la efectividad de las actividades.

Todo tipo de organización o entidad tendrá claro que la gerencia es la única responsable de las diferentes gestiones de riesgos; ya que, el rol de la auditoría interna es proveer sugerencias y motivar todo tipo de acuerdos que tome la gerencia con respecto a los riesgos detectados, absteniéndose de tomar decisiones sobre la gestión del riesgo.

La auditoría interna debe tener en cuenta si las actividades a realizar cuentan o poseen amenazas en la objetividad e independencia del auditor interno en el sentido de que sea capaz de poder mejorar los procesos de gestión de riesgos, por lo cual, se presentan los roles que estos deben de cumplir.

Roles fundamentales que debe de cumplir un auditor interno: puede brindar aseguramiento y consultoría en cuanto a los procesos de gestión de riesgos, así como aseguramiento de si los riesgos están siendo evaluados de la forma correcta, evaluación de los diferentes procesos de gestión de riesgos y la evaluación de los reportes de los riesgos detectados claves, así como la revisión del manejo de los riesgos claves.

Roles legítimos de la auditoría interna a realizar, pero con limitaciones: Capacitación a la gerencia para poder brindar respuesta a los riesgos, consolidar reporte de los riesgos claves, proveer desarrollo de estrategias de la gestión de riesgos para llevarlo a la aprobación de la junta entre otros.

Roles que la auditoría interna no debe de realizar o aceptar: no puede establecer el apetito al riesgo, imponer procesos de gestión de riesgos, manejar el aseguramiento de los riesgos detectados, tomar decisiones para darle respuesta a los riesgos, tener responsabilidad de la gestión de riesgos.

El rol que desempeña el auditor interno, es apoyar a las organizaciones a solucionar sus problemas o minimizarlos debido a deficiencias en la operatividad de las actividades que ellas ejecutan en la vida diaria esto con el fin de realizar lo siguiente:

1. Efectuar evaluaciones de auditoría interna de manera objetiva dentro de sus operaciones.
2. Proporcionar servicios de manera competente de consultoría, para facilitar las verificaciones y controles de forma adecuada.
3. Brindando servicios de consultoría para mejorar controles, procesos y procedimientos, desempeño y gestión de riesgo.
4. Dentro del rol que puede desempeñar el auditor interno entre estas están sugiriendo formas adecuadas para mejorar controles y formas de poder reducir costos, mejorar ingresos e incrementar los beneficios de las organizaciones como tal.
5. Además, uno de los roles del auditor interno es colaborar de manera independiente y objetiva de manera que las organizaciones puedan añadir valor y mejorar las operaciones aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar la efectividad de los procesos tanto de gestión de riesgos, como de control y gobierno por parte de la actividad de auditoría interna.
6. Es importante generalizar sobre el rol del auditor interno que es cada día más amplio debido a las exigencias de negocios que se enfrentan actualmente eso

conlleva a que la capacidad de desempeñarse un auditor interno es importante que sea altamente independiente y competente capaz de que se constituya en un profesional de la auditoría interna que ayude a la gestión de la dirección o alta gerencia, desempeñando el papel de consultor de las actividades del gobierno corporativo, velando por la integridad y la transparencia.

#### **1.5.5. Generalidades de la gestión de riesgos.**

Es importante conocer que se detectaron oportunamente los riesgos que afectaron negativamente a una alcaldía, por lo tanto, es necesario tener un sistema de gestión de riesgos continuo y documentado que tenga los siguientes procesos para la evaluación de los riesgos.

**Identificación del riesgo:** es la etapa en la que se reconocen y se entienden los riesgos existentes en cada operación, servicio, procesos y líneas de negocios que desarrolla una entidad, además se deben identificar las causas y las posibles consecuencias de dichos riesgos, además es importante contar con la información pertinente, apropiada y actualizada de la organización.

**Análisis del riesgo:** el objetivo en esta etapa es comprender la naturaleza del riesgo y sus características incluyendo el nivel del riesgo y este análisis implica una consideración detallada de incertidumbres, fuentes del riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios, controles y su eficacia.

**Valoración del riesgo:** el propósito es apoyar a la toma de decisiones cuando ya se ha valorado los riesgos en la etapa donde se identifican y se analizan, luego se valoran los

riesgos encontrados y esto implica comparar los resultados del análisis del riesgo con los criterios del riesgo establecidos para determinar cuándo se requiere una acción adicional.

**Resultados o tratar los riesgos:** consiste en determinar las acciones de control, y el impacto que tendrían los riesgos si no se toman medidas o acciones con prontitud.

Ahora bien hablando un poco sobre la gestión de riesgos que trata la ISO 31000 2018 su principal objetivo principal es que ayuda a la organizaciones a integrar conjuntamente la gestión de riesgos en sus actividades y funciones de manera significativas, por lo que su efectividad dependerá de su integración en las actividades de la gobernabilidad de la organización, incluyendo para ello la toma de decisiones y por tal razón se necesita el apoyo de la alta gerencia así como también los socios, inversionistas y otras partes interesadas.

Resumen de Coso ERM 2017, es el que trata sobre temas relacionados a la gestión de riesgos: se enfoca en la gestión de riesgos corporativos que se entiende que está asociado a la integración con la estrategia y el rendimiento o Coso Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance, marco de gestión de riesgos elaborado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, sintonizado con la ISO 31000 versión 2018.

La administración de riesgos es importante, ya que; se vuelve exigente en el campo de aplicación por el hecho que exige más especialización y mejores visiones técnicas y metodológicas, pues debido a que los riesgos existentes se comienzan a redefinir y por ende vuelven a surgir nuevos tipos de riesgos, nuevas formas de poder hacer negocios, mayor automatización, nuevas clasificaciones de riesgos.

En las empresas, cada vez más los directores, ejecutivos y funcionarios aplican una administración estructurada sobre los riesgos, la gestión de riesgos se está consolidando actualmente como una condición de manera fundamental que además de prevenir las amenazas y su tratamiento oportuno debe producir un valor superior.

Coso ERM: es aquel que destaca la importancia al momento de considerar el riesgo, tanto en el proceso de establecimiento de estrategias como en el desempeño de la organización.

En resumen, el COSO ERM 2017 proporciona una mayor comprensibilidad del valor de la gestión de riesgos corporativos, cuando las entidades establecen y ejecutan sus estrategias para evaluar los riesgos en la operatividad del negocio.

Principales visiones para la comprensibilidad del valor de la gestión de riesgos corporativos según Coso ERM 2017.

1. Como primer punto se alinea entre el rendimiento (desempeño) y la gestión de riesgos corporativos con el objetivo de mejorar el establecimiento de metas en el rendimiento y comprender el impacto del riesgo en el desempeño.
2. Además cumple con las expectativas de gobernanza (gobierno corporativo) y supervisión (auditorías). Es decir, la gestión de riesgos debe ser adoptada de forma estructurada a nivel de gobierno corporativo para agregar mayor valor.
3. La gestión de riesgos reconoce la globalización de los mercados y las operaciones y la necesidad de aplicar un enfoque común, aunque adaptado, a través de las geografías.
4. La gestión de riesgos presenta nuevas formas de ver el riesgo para el establecimiento y logro de objetivos en el contexto de una mayor complejidad empresarial. Una visión

renovada de la administración de los riesgos, con mayor énfasis en la entrega de valor más allá de las definiciones originales.

5. La gestión de riesgos amplía la información para responder a las expectativas con una mayor transparencia ante las partes interesadas, es decir genera informes más eficientes sobre la gestión de riesgos y el desempeño, considerando los reales intereses de información por parte de las partes interesadas y los involucrados claves.

6. La gestión de riesgos también acondiciona las tecnologías en evolución y la proliferación de datos y análisis para apoyar a la toma de decisiones que significa tener un aprovechamiento de visiones y herramientas modernas.

#### **1.5.6 Base Técnica legal:**

La presente investigación se basó en la normativa ISO 31000 2018 que trata sobre la gestión de riesgos, se relaciona además al rol del auditor interno el código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Incluidas las Normas de Independencia).

1. Normativa ISO 31000 2018 de gestión de riesgos
2. Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluida Normas Internacionales de Independencia).

#### **1. Normativa ISO 31000 2018 de gestión de riesgos:**

Es la normativa que trata sobre la gestión de riesgos aplicable a todas las actividades que realizan las entidades, es la norma que rige las directrices y principios, todo esto con el fin de reunir los procedimientos adecuados para gestionar los riesgos de las entidades que afectan directamente a los procesos y que pueden a veces verse afectados en los resultados obtenidos. **ref. Normativa ISO 31000 versión 2018 de gestión de riesgos.**

Cómo se relaciona a la investigación: se relaciona directamente con el tema de investigación, ya que la investigación tuvo su enfoque en el rol del auditor interno en la evaluación y mejoramiento del sistema de gestión de riesgos para el proceso de recaudación de los tributos en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán del departamento de Cuscatlán; donde, se basara en un sistema de gestión de riesgos en el cual la alcaldía carece de controles y procesos adecuados para poder obtener mejoras y obtener buenos resultados es por ello que la normativa ISO 31000 versión 2018 es importante ponerla en práctica para la investigación y tomar las bases y directrices que en ella se establecen.

**Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Incluidas Normas Internacionales de Independencia):**

Este código es aplicable al profesional de la contabilidad en las circunstancias que surjan inusuales deberá actuar de manera que el profesional cumpla con los principios fundamentales a las que hace referencia este código de ética como lo son:

- a) **Integridad:** Significa que el profesional actuará con su debida honestidad en todas sus relaciones profesionales.
- b) **Objetividad:** Significa como la norma dice que el profesional no comprometa su juicio profesional o empresarial debido a circunstancias donde hallan perjuicios, o conflictos de intereses ya sea con terceros.
- c) **Competencia y diligencia profesional:** Este principio hace referencia a que el profesional mantendrá el conocimiento y la aptitud profesional para así asegurarle al cliente para el cual trabaja que está brindando un buen servicio profesional competente basado en normativas técnicas y profesionales actuales.

**d) Confidencialidad:** consiste en que el profesional mantendrá la debida confidencialidad de la información para la entidad para la cual trabaja

**e) Comportamiento profesional:**

Esta norma se relaciona con la investigación en la parte en donde establece que el profesional de la contabilidad pudiera enfrentarse a una situación en la cual cumplir o no. Uno de los principios fundamentales entre un conflicto con el cumplimiento de uno o más principios fundamentales en tal situación, el profesional de la contabilidad podría verse en riesgo con los responsables del gobierno de la alcaldía; también, con los responsables del departamento en estudio, debido a la investigación que se realiza podrían originarse amenazas en relación con el cumplimiento de los principios fundamentales; ya que, el enfoque del tema es el rol del auditor interno en la gestión de riesgos para la recaudación de los tributos, es ahí donde puede verse afectado a los riesgos que el profesional se enfrentará en donde deberá actuar cumpliendo los principios fundamentales del código de ética, realizando una investigación, actuando en calidad del profesional competente y con la debida confidencialidad y no pondrá en riesgo su juicio profesional. **Ref. Sección 110 A1 al 115.2 A1 Código De Ética.**

Tabla 2

*Explicación de la normativa técnica aplicable del Código de Ética y la ISO 31000: 2018.*

---

---

**¿Qué significa la ISO 31000;2018)**

**Breve explicación de cómo se relaciona la investigación en estudio con la ISO 31000 2018.**

¿Cuáles son los Beneficios de la ISO 31000: 2018) dentro de la investigación para el caso de evaluar la gestión de riesgos?

---

**Es la norma internacional para la gestión del riesgo que se aplicará para el rol que tiene el auditor interno, la cual proporciona principios y directrices integrales esta norma ayuda a las organizaciones con su análisis y evaluación de riesgos sea que se trabaje en una empresa pública o privada.**

**Código de ética para el auditor.**

**Este hace referencia en su apartado principio principal de la Integridad que consiste en que el auditor debe desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, respetando las leyes y divulgar lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión; es decir, no debe el auditor participar a**

Mejorar proactivamente la eficiencia y gobernanza.

Desarrollar la confianza de las partes interesadas en el uso de sus técnicas de riesgo.

Aplicar los controles de sistemas al analizar riesgos para poder reducirlos.

El código de ética en síntesis establece los requerimientos de ética para los profesionales de la contabilidad y auditoría en el cual establece las normas y principios fundamentales de ética profesional para los profesionales de contabilidad y auditoría, en este caso se aplica al auditor interno en gestionar los riesgos al momento de actuar de forma

---

**sabiendas en una actividad ilegal o de** ética y con la debida diligencia  
**actos que vayan en detrimento de la** profesional.

**profesión de la auditoría interna o de la**  
**organización, esto hace relación al**  
**problema de investigación en estudio**  
**especialmente en la ética tomar en cuenta**  
**los principios fundamentales**  
**profesionalmente que d**

En el rol del auditor el código de ética es muy importante, ya que debe cumplir con ciertos principios al momento de realizar su trabajo en las revisiones y evaluaciones donde se vea en riesgo tomar las mejores decisiones para lo cual se le ha encomendado el encargo.

**Debe tener el auditor para evaluar y**  
**gestionar los riesgos en un determinado**  
**departamento para tal es el caso la**  
**unidad administrativa municipal de la**  
**alcaldía. Ref. código de ética IFAC**  
**principios.**

Fuente: **Elaborado por el equipo conforme al código de ética del IFAC.**

---

### **1.5.7 Base Legal**

La presente investigación está basada en las siguientes leyes que rigen a las municipalidades en El Salvador, además de otras leyes que regulan el funcionamiento de las alcaldías se presentan a continuación un resumen de esas leyes:

1. Ley Tributaria municipal
2. Ley de Creación del Fondo para el Desarrollo Económico y Social (FODES).
3. Ley del Servicio Civil

4. Ley de la carrera Administrativa Municipal.

5. Decreto Legislativo

6. Código Municipal.

El marco normativo legal principal de la institución que es la que define competencias, conformación y estructura de la alcaldía y normativa sobre la gestión de riesgos es la ley tributaria municipal.

La investigación se relaciona a los impuestos, tributos y tasas municipales que se rigen en las leyes antes mencionadas, referente a los cobros que les realizan a los contribuyentes en los conceptos antes mencionados se detallan y mencionan la forma de cómo serán aplicadas dichas leyes, debido a que cada ley tiene su régimen aplicable para los tributos y las directrices que en ellas se establecen y el cumplimiento por parte de las municipalidades que conforman el grupo del departamento de en estudio y es por ello que es muy importante hacer un análisis de las leyes que se relacionan directamente con el tema de investigación y la esencia que se va investigar principalmente el área de los tributos si bien es un tema importante porque están regidas por leyes aplicables a las municipalidades.

#### **Tabla #1**

##### *Breve descripción de las normas que rigen a las Municipalidades*

<b>Ley tributaria municipal</b>	<b>Ley FODES</b>	<b>Ley del Servicio civil</b>	<b>Ley de la carrera administrativa municipal</b>	<b>Decreto legislativo</b>	<b>Código Municipal</b>
---------------------------------	------------------	-------------------------------	---	----------------------------	-------------------------

---

Consiste en el cobro de las tasas municipales según el art 1.	Este consiste en el manejo que se le da al fondo municipal de acuerdo con el art 2.	Este hace referencia a las relaciones del estado con el municipio y con sus servidores públicos, art 1.	Su objetivo es desarrollar los principios constitucionales relativos a la carrera administrativa municipal esto lo explica y detalla el art 1.	Se refiere a las disposiciones generales dictadas por la comisión de gobierno para la ordenación y funcionamiento de la administración, las obras y servicios municipales.	Se refiere a los principios constitucionales referentes a organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios está definido en el art 1.
---	---	---	--	--	---

---

**Fuente: Elaboración propia basado en leyes que rigen a la municipalidad**

**Contenido de las leyes y acuerdos que establecen tributos municipales.**

Según el Art. 2. Este detalla y explica sobre las leyes y ordenanzas que establezcan tributos municipales determinan en su contenido: el hecho generador del tributo; los sujetos activo y pasivo; la cuantía del tributo o forma de establecerla; las deducciones, las obligaciones de los sujetos activo, pasivo y de los terceros; las infracciones y sanciones correspondientes; los recursos que deban concederse conforme esta Ley General; así como las exenciones que pudieran otorgarse respecto a los impuestos.

Estas leyes y ordenanzas se fundamentan en la capacidad económica de los contribuyentes y en los principios de generalidad, igualdad, equitativa distribución de la carga tributaria y de la no confiscación.

**De las diversas categorías tributarias municipales.**

Definición de tributos que nos establece la normativa: Se entiende por tributos municipales, 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.

Clases de tributos municipales: los Impuestos, las Tasas y las Contribuciones Especiales.

Impuestos municipales: Se entenderán que son impuestos generados de la ejecución de obras públicas o de actividades determinadas, realizadas por los municipios.

**Organismos competentes para establecer impuestos, tasas y contribuciones especiales municipales:**

Compete a la Asamblea Legislativa, crear, modificar o derogar impuestos municipales, a propuesta de los concejos municipales, mediante la emisión del decreto legislativo correspondiente. Art 7.

Es competencia de los concejos municipales crear, modificar o suprimir tasas y contribuciones especiales, mediante la emisión de la ordenanza, todo en virtud de la facultad consagrada en la Constitución de la República, Artículo 204 numeral primero y de conformidad a esta Ley.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2. Diseño Metodológico**

#### **2.1. Tipo de Estudio**

El estudio realizado que se hizo fue inductivo, además el estudio se efectuó bajo un enfoque mixto, porque el objetivo es hacer una investigación previa, sobre el rol del auditor interno en la unidad administrativa municipal de la alcaldía municipal de San Pedro Perulapán sobre la evaluación de los riesgos para el proceso de recaudación de los tributos, a través de este estudio sobre la existencia de un caso en específico que se planteó el problema a investigar, el cual además lleva consigo un análisis sobre las áreas donde hay falta de controles, toda la investigación se fundamentó ya sea en hipótesis, argumentos o bien en principios generales.

Para el caso se aplicó la normativa técnica y la base legal, con el objetivo de obtener información para detallar los diferentes procedimientos que aplica el auditor interno a través del estudio sobre la existencia de un caso en específico, el cual además se fundamenta en el análisis sobre las áreas específicas para verificar si existe la falta de controles basado en hipótesis.

#### **2.2. Unidades de Análisis**

La unidad de análisis o el área de investigación se centró específicamente en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán, identificando el rol que desempeña el auditor que ejerce la función de auditoría interna, certificado por el consejo de vigilancia de la contaduría pública y auditoría, con respecto a la evaluación de los riesgos y los procesos desarrollados por los colaboradores de la municipalidad en la recaudación de tributos.

### **2.3. Universo y Muestra**

**Recopilación de la información por medio de análisis de entrevistas** la cual se basó en reunir información en un documento de texto por medio del auditor prioritariamente basado en preguntas concretas y posteriormente a los colaboradores que intervienen en el proceso de recaudación de tributos de la municipalidad.

**Información por medios digitales**, teniendo como fin se reunió información por medio de documentos legales, artículos, sitios web, tesis, que tratan sobre la investigación realizada ya sea de forma general o específica.

**Guía de preguntas cerradas y abiertas:** se realizó una guía o cuestionario dirigido en primer momento al Auditor de la municipalidad, siguiendo con las personas encargadas de aplicar los diferentes procedimientos.

**Grupos Focales:** Se llevó a cabo una discusión grupal con las personas que participan en los diferentes procesos en la unidad administrativa municipal de la alcaldía para concretar los diferentes puntos de vista y la forma de la aplicación de procedimientos aplicados a la unidad.

### **2.4. Procesamiento de la Información**

La información se procesó mediante una hoja de texto, medio por el cual se redactó toda la información obtenida por medio de sitios web, tesis, entrevistas, entre otros, para su respectivo estudio e indagación, la cual se plantea por medio de esquemas, cuadros explicativos entre otros, todo ello de acuerdo a los datos obtenidos puntualizando y poniendo en evidencia toda información específica.

## **2.5. Análisis e interpretación de los datos procesados.**

Los datos procesados se analizaron e interpretaron en la hoja de texto donde se ha recopilado toda la información, por medio de esquemas, síntesis, cuadros explicativos entre otros, dependiendo de los datos que se obtuvieron, siendo estos obtenidos por medio de las técnicas e instrumentos antes descritos.

Todo ello se realizó con el enfoque de tener mejores conocimientos en los riesgos que se pueden generar en la unidad administrativa municipal, teniendo como visión fundamental el rol que debe de asumir el auditor en la evaluación de los riesgos empleando técnicas y habilidades en cuanto a los procedimientos implementados en la recaudación de los tributos.

## 2.6. Operacionalización de Variables

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS DEL TRABAJO	ELEMENTOS DE LAS HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿De qué forma afectó la falta de consultoría y evaluación del sistema de gestión de riesgo para el proceso de recaudación de tributos en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán del	Elaborar una propuesta de un proyecto de consultoría para fortalecer los controles y mejorar la gestión de riesgos en las actividades de recaudación de tributos a través del rol	Proponer mejoras para el fortalecimiento de los controles en el área de recaudación de tributos con procesos adecuadamente definidos y oportunos, contribuirá a mitigar los riesgos	Conocimiento y aplicación para mejoras de los controles y una correcta implementación de un sistema de gestión de riesgo del auditor interno para diagnosticar procesos específicos.	<b><u>Independiente:</u></b> Aplicación de las mejoras y fortalecimiento de los controles en el proceso de recaudación de tributos con procesos adecuadamente definidos y oportunos del sistema de gestión de riesgos en la unidad	a) Evaluación y consultoría del diseño y aplicación correcta del sistema de gestión de riesgo sobre procesos adecuadamente definidos. Análisis de los riesgos sobre procesos específicos.	Guía de preguntas cerradas y abiertas: se realizará una guía o cuestionario dirigido en primer momento al auditor de la municipalidad, siguiendo con los colaboradores de aplicar los diferentes procedimientos. Recopilación de la información por medio de análisis de entrevistas la cual se basará en reunir información en un

<p>departamento de Cuscatlán?</p>	<p>que desempeña el auditor interno en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán del departamento de Cuscatlán.</p>	<p>en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán, mediante un adecuado proyecto de consultoría y evaluación del sistema de gestión de riesgos.</p>		<p>administrativa de la alcaldía de San Pedro Perulapán.</p>		<p>documento de texto por medio del auditor prioritariamente basado en preguntas concretas y en los colaboradores de la unidad a investigar. Información por medios digitales, teniendo como fin reunir información por medio de documentos legales, artículos, sitios web, tesis, que tratan sobre la investigación realizada ya sea de forma general o específica.</p>
			<p>Capacidad para</p>	<p><b><u>Dependiente:</u></b></p>	<p>a) Evaluación y</p>	<p><b><u>Parámetros de medición:</u></b></p>

			<p>asegurar y evaluar los riesgos internos dentro de la unidad administrativa municipal e implementar los procesos adecuadamente definidos para lograr de forma oportuna y eficiente la obtención de los tributos.</p>	<p>Consultoría y evaluación del sistema de gestión de riesgos para el proceso de recaudación de tributos en la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán.</p>	<p>reconocimiento de los riesgos en la recaudación de tributos. b) Elaboración de mejoras para los procesos específicos en la detección de los riesgos en la unidad administrativa municipal en la recaudación de riesgos.</p>	<p>Evaluación de los procesos que operan en la unidad administrativa municipal específicamente cuentas corrientes. Facilidad de obtener información adecuada para determinar deficiencias en los procesos. Revisión base de datos, registro de clientes, informes de controles emitidos por la unidad administrativa municipal.</p>
--	--	--	--	---	--	---



## **2.8. Diagnóstico de la investigación.**

Teniendo como inicio el procesamiento y el análisis de la información recopilada por medio de los instrumentos y técnicas de investigación, con eso se pretende desarrollar un diagnóstico el cual inicia del origen de la problemática, centrándose en que los profesionales de contaduría pública, cuenten con una herramienta que permita la fluidez del trabajo que a diario realizan del que se espera obtener resultado de la indagación del caso particular investigado en la municipalidad; y aplicables a todas las municipalidades del país para posteriormente crear una guía de procesos que contenga una noción de procedimientos a desarrollar.

El desarrollo de la investigación generará una solución a los profesionales encargado del cobro de los tributos en cuanto a la calidad de sus servicios; ya que, fortalecerá los conocimientos al momento de identificar los procedimientos que se deben realizar en una auditoría interna sobre la evaluación de riesgos en la recaudación de tributos de la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán.

### **Situación actual de la problemática, causa y efecto.**

A la fecha de la entrevista con el colaborador del área de cuentas corrientes no existe una guía de lineamientos para realizar procedimientos adecuados para el cobro de los tributos en el departamento de la Unidad Administrativa Municipal del Departamento de Cuentas Corrientes y Recuperación de mora, que se adapte a los objetivos planteados por la alcaldía para la obtención de esos ingresos que reciben a través de la recaudación de los tributos, ya que por el momento el departamento de cuentas corrientes de la unidad administrativa municipal no cuenta con un manual de procesos para esta área de cobros simplemente solo un

formato técnico que hacen para recibir esos cobros pero no implementan mecanismos para evaluar esos riesgos de que los contribuyentes obtengan a lo largo del tiempo impuestos moratorios, esto se considera que no debería ser un riesgo en la investigación, para lo que el rol que desempeña el auditor interno en casos de encargos de trabajos de auditoría interna, necesita tener bien establecidos los procedimientos y requisitos normativos que se deben aplicar en las municipalidades.

Por ende es necesario una herramienta como guía de procedimientos que contribuya y ayude a describir los principales procedimientos y técnicas, la forma en que debe desempeñarse el profesional de la contabilidad el rol del auditor interno en este ámbito; el objetivo principal del trabajo es recopilar información sobre la investigación que compruebe actividades que no se están realizando adecuadamente en la municipalidad para poder mejorar el proceso de recepción y recaudación de los tributos de la municipalidad, tanto en la recuperación de las moras como en los procesos para recuperarlos y se pretende con la investigación realizar una guía de procedimientos bien establecidos.

## **CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS EN EL ROL QUE TIENE LA AUDITORÍA INTERNA PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE CONTROLES Y MANUALES.**

### **3.1 Generalidades**

#### **3.1.1. Objetivo**

Proponer al profesional encargado de la Unidad Administrativa Municipal de Cuentas Corrientes, propuesta de “Mejoras de los procesos de recaudación de tributos en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos” en el cual se establezcan procedimientos de forma detallada a aplicar en el momento de cobro a los contribuyentes en el municipio de San Pedro Perulapán, con la finalidad de evaluar los procesos a nivel razonable en cuanto a riesgos.

#### **3.1.2. Alcance**

Los procesos detallados a continuación presentan una serie de lineamientos a seguir para poder evaluar y analizar los riesgos en el cobro de los tributos en el municipio de San Pedro Perulapán del departamento de Cuscatlán. La propuesta sugerida podrá ser ejecutada en casos cómo:

- A) Recaudación de tributos por medio de la vía Administrativa y Judicial
- B) Llevar control de cada contribuyente en base a la ley tributaria municipal.

A efectos de la presentación, el caso se limita a la etapa de planeación tratándose de un proyecto de auditoría interna de manera objetiva y de consultoría que ha permitido orientar a la Municipalidad en sus procesos de cobro de los que carecen de procedimientos adecuados, es por eso que ha sido necesario proponer mejoras en los procesos como solución al problema

que están enfrentando y así poder optimizar los procesos de manera que sean productivos para esa área de cuentas corrientes y recuperación de mora y lograr los objetivos propuestos de la Municipalidad en el área de recaudación de tributos y recuperar el ingreso propio de la Alcaldía.

### **3.2. Planteamiento del caso práctico.**

En la municipalidad de San Pedro Perulapán específicamente el área de cuentas corrientes y recuperación de mora, se plantea una propuesta de “Mejoras de los procesos de recaudación de los tributos en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos” que contribuya a fortalecer el control interno y ayude a prevenir cualquier tipo de riesgo relacionado a la naturaleza de las operaciones de cobrabilidad y afecte en los resultados económicos esperados por la Unidad Administrativa Municipal, con el objetivo de contar con una herramienta que sea útil para gestionar dichos cobros de los tributos de forma oportuna y adecuada, se ha tomado en cuenta las áreas donde se maneja el ingreso propio de la municipalidad, como lo es el área de cuentas corrientes y recuperación de mora identificadas en los resultados de las entrevistas realizadas y así poder evaluar las oportunidades de mejoras que se pueden proponer en los procesos y la gestión de riesgos en los procesos de las siguientes áreas.

1. Procesos área de Caja de la Unidad Administrativa Municipal Cuentas Corrientes.
2. Procesos en el área Administrativa de la Unidad Administrativa de Recuperación de Mora.

### **3.2.1 Estructura de los procesos en el área de Caja de la Unidad Administrativa**

#### **Municipal Cuentas Corrientes.**

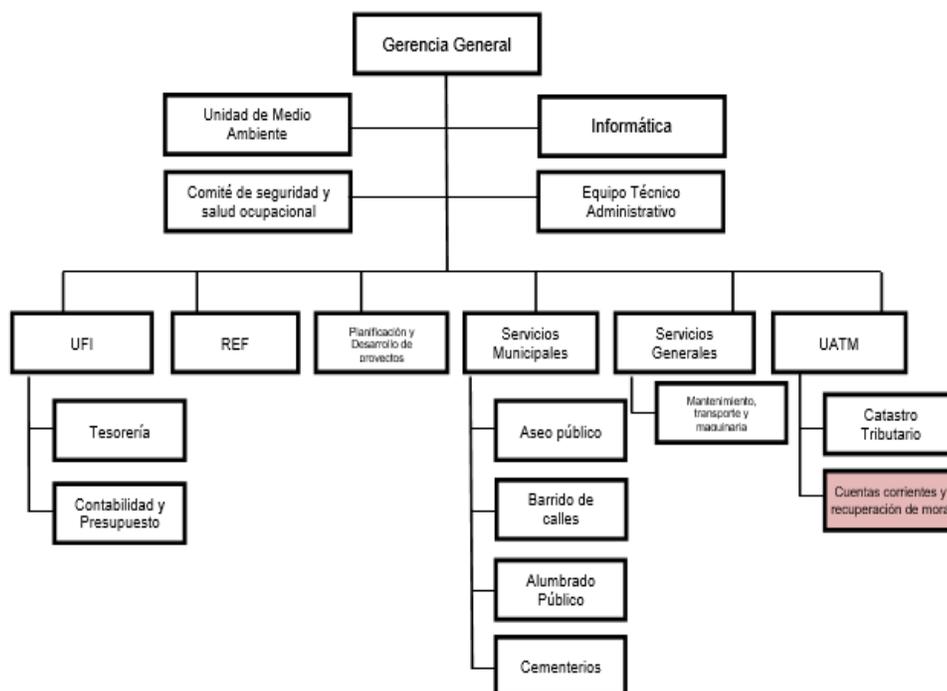
La estructura y contenido del sistema integrado actualmente de la Unidad Administrativa Municipal Cuentas Corrientes se detalla a continuación y de estos procesos de los cuales se hace mención se aplicarán mejoras a la problemática que se describe a continuación y la propuesta a estos procedimientos será denominada “Mejoras de los procesos de recaudación de los tributos en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos” para Unidad Administrativa Municipal de Cuentas Corrientes de la Alcaldía Municipal de San Pedro Perulapán.” es el siguiente:

La tabla # 1, muestra los procesos actuales que desempeñan los encargados de cobro de los tributos en el área de caja que implementa la Unidad Administrativa Municipal Cuentas Corrientes procedimientos que realizan a diario de los cuales se muestran las narrativas y los flujogramas a estos procedimientos siendo estos procesos los que se tomarán como guía para implementar ciertas mejoras a estos procesos que con anterioridad se hace mención la propuesta sería “Mejora en los procesos de recaudación de los tributos, en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos”

**Tabla #1**

<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CAJA UNIDAD ADMINISTRATIVA CUENTAS CORRIENTES.</b>
1	Proceso de inscripción o calificación de las Empresas o negocios.
2	Actualización de registro por cierre de empresas o negocios.
3	Efectuar el cobro de impuestos y tasas por servicios municipales por la vía administrativa y judicial.
4	Exigir el pago de los tributos municipales a los contribuyentes que no hayan cumplido con sus obligaciones tributarias de acuerdo a lo establecido en la ley general tributaria municipal y las ordenanzas respectivas.
5	Convenio de Pago a plazos.

### 3.2.2 Estructura Organizacional del Área de Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora.



### 3.3 Procesos en la Unidad Administrativa Municipal de la Alcaldía Municipal de San Pedro Perulapán.

#### 3.3.1 Proceso e inscripción o calificación de empresas.

1. El propietario o representante legal presenta formulario (F-UATM-1, anexo 1) de inscripción de negocio o empresa para el ejercicio de actividades comerciales, industriales, financieras o de servicios en el Municipio. Responsable propietario o representante legal.

2. El responsable atiende al interesado, revisa que la información presentada de la declaración anual jurada (F-UATM-1) y balance general inicial o detalle de inventario está completa. Responsable jefe de Catastro.
3. El responsable realiza inspección de la empresa o negocio y procede a realizar la calificación de acuerdo a lo que está establecido en la Ley de Impuestos del municipio, determina el impuesto que le corresponde según actividad económica, giro de negocio y monto de activo imponible, según lo declarado. (F-UATM-1). Responsable jefe de Catastro.
4. El responsable llena los datos de notificación de determinación de la obligación tributaria, utiliza la Declaración Jurada (F-UATM-1), en el que se determina el impuesto a pagar mensualmente, la fecha de inicio de pago y solicita el firme de notificado al contribuyente. Responsable jefe de Catastro.
5. El Propietario o Representante Legal recibe notificación de determinación para revisión. Si está de acuerdo firma y devuelve el original y la copia del (F-UATM-1) y al jefe de Catastro. Responsable representante legal o propietario.
6. El responsable de catastro recibe notificación, firma y entrega copia al Propietario o Representante Legal. Responsable jefe de catastro.
7. El responsable incorpora al sistema los datos de la empresa o negocio, genera el número de registro realiza apertura de expediente de empresa, en caso de no existir sistema de red, envía información a cuentas corrientes para actualizar y archiva declaración anual jurada. Responsable jefe de catastro.
8. Si el contribuyente no está de acuerdo con la calificación queda en libertad de interponer en un plazo de 3 días recurso de apelación. Propietario o representante legal.

### **3.3.2 Actualización de registro por cierre de Empresa o negocio.**

1. Propietario o representante legal presentó solicitud de inspección por cierre de empresa o negocio en formulario establecido (F-UATM-7). Responsable propietario o representante legal.
2. El responsable, firma de recibido la solicitud, establece fecha y programa cuando realizará la inspección (de campo) al local de la empresa o negocio. Responsable jefe de catastro.
3. El responsable, realiza inspección de campo visita a empresa o negocio para verificar el cierre de empresa o negocio y elabora informe y acta de inspección en el (F-UATM-8 Y F-UATM-8<sup>a</sup>). Responsable jefe de catastro.
4. El responsable, revisa acta y conjuntamente con encargado de cuentas corrientes y recuperación de mora resuelve cierre de empresa. Responsable jefe de catastro.
5. Responsable, elabora resolución y notificación de cierre y firma (F-UATM-10), y solicita a encargado de Cuentas Corrientes le firme la notificación envía copia al propietario o representante legal, Cuentas Corrientes Recuperación de Mora, ingresó al sistema y archiva copia en el expediente. Responsable jefe de catastro.
6. El interesado recibe original de la notificación (F-UATM-10) firma de recibido en la copia y devuelve al encargado de catastro municipal. Responsable, Interesado, padres de familia entre otros.

### **3.3.3 Cobro de deuda tributaria municipal.**

1. Responsable, al finalizar el periodo y con base al plan de cobros se identifica en el sistema los contribuyentes que se encuentran en mora, determina el saldo de deuda de impuestos y tasas y estratifica de forma manual a los contribuyentes con base a montos adeudados y los rangos establecidos. Responsable encargado de cuentas corrientes.
2. El responsable elabora o solicita estado de cuenta (F-UATM-13), de contribuyentes, cuyo monto de mora tributaria requiere iniciar el proceso de recuperación. Responsable encargado de cuentas corrientes.
3. Responsable, firma y sella los estados de cuenta, ordena por rutas su distribución y cobros, citando al contribuyente o usuario para que se presente a la municipalidad en un periodo de 15 días a partir de la fecha de notificación, para llegar a un arreglo con respecto a la deuda pendiente. Responsable encargado de cuentas corrientes. Responsable propietario o representante legal.
4. Propietario o representante legal recibe 1° notificación de Cobro de Deuda Tributaria (Estados de cuenta F-UATM-3). Responsable encargado de cuentas corrientes. Responsable encargado de cuentas corrientes.
5. Propietario o representante legal no atiende 1° notificación, encargados de cuentas corrientes, y recuperación de mora se comunica con el contribuyente y envía segunda notificación. Responsable encargado de cuentas corrientes.
6. Si el propietario o representante legal atiende la 1° notificación 2° o 3°, el encargado de cuentas corrientes y recuperación de mora le explica de las facilidades de pago a plazo. Responsable propietario o representante legal.
7. El propietario o Representante Legal no acepta firmar convenio de pago, el responsable le informa que debe pasar a colecturía a cancelar deuda tributaria total o

su deuda seguirá creciendo y las consecuencias legales que el caso tendría a futuro.  
Responsable encargado de cuentas corrientes. Responsable encargado de cuentas corrientes.

8. Si el propietario o representante legal acepta firmar convenio de pago, se realiza el convenio (inicia procedimiento No 10 de convenio de pago a plazo). Responsable propietario o representante legal.
9. El propietario representante legal no atiende 2° notificación, el responsable se comunica con el Propietario o Representante legal y le envía 3° notificación. Responsable encargado de cuentas por cobrar.
10. El propietario o representante legal no atiende 3° notificación y agotadas las acciones de cobro vía administrativa, el responsable ratifica la deuda y la traslada al síndico municipal para que con el apoyo legal se instruya y de inicio el cobro por vía judicial. Responsable encargado de cuentas por cobrar.

### **3.3.4 Emisión de Avisos – Recibos de Cobro.**

1. Responsable, genera las cuentas activas en el sistema o base de datos existentes, en los primeros cinco días de cada mes, de acuerdo a los sectores o zonas del municipio.  
Responsable Cuentas corrientes y recuperación de mora.
2. Responsable, imprime avisos de cobros de impuestos y tasas municipales (F-UATM-12). Responsable Cuentas corrientes y recuperación de mora.
3. Responsable, los ordena por dirección y establece ruta de entrega de avisos de cobro.  
Responsable Cuentas corrientes y recuperación de mora.
4. Propietario o representante legal (contribuyente) se presenta a la colecturía a efectuar el pago del impuesto o tasa correspondiente. Responsable, propietario o representante legal.
5. Si el Aviso del Cobro se encuentra vigente, se presenta en la colecturía y realiza el pago correspondiente. Responsable, propietario o representante legal.
6. El Aviso de Cobro No se encuentra vigente, el Encargado(a) de Cuentas Corrientes y recuperación de mora extiende uno nuevo al representante. Responsable, cuentas corrientes y recuperación de mora.
7. Responsable, emite nuevo aviso y comunica al contribuyente se presente a pagar en colecturía. Responsable, Contribuyente o usuario. Se presenta a pagar en colecturía.

### **3.3.5 Convenio de pago a plazos.**

1. Propietario o representante legal se presentan con el responsable para que le proporcione el respectivo estado de cuenta y notificación (F-UATM-13), donde se refleja la deuda de impuestos y tasas municipales y solicita pagar a plazo (F-UATM-14 A). Responsable encargado de cuentas corrientes.
2. Responsable, recibe solicitud de pago a plazos, revisa estados de cuenta y notificación, verifica montos de deudas y datos del contribuyente en el sistema. Responsable encargado de cuentas corrientes.
3. Responsable, negocia convenio de pagos a plazos y cantidad de cuotas a cancelar. Responsable encargado de cuentas corrientes.
4. Responsable, elabora convenios de pago a plazos (F-UATM-14) y formato de control de cuotas (F-UARM-15). Responsable encargado de cuentas corrientes.
5. Propietario o representante legal revisa y firma convenio de pagos a plazos y pasa a cancelar a colecturía primera cuota. Responsable propietario o representante legal.
6. Responsable, da seguimiento a convenio de pagos a plazos y en caso que el contribuyente deje de pagar dos cuotas sucesivas, caducará y hará exigible el saldo insoluto de la deuda tributaria. Responsable encargado de cuentas por cobrar.
7. El responsable finaliza el pago de las cuotas establecidas, digita el nombre del contribuyente en el sistema para eliminarlo de la deuda en la base de datos, estampa sello de cancelado en el convenio, saca fotocopia y entrega original al contribuyente. Responsable encargado de cuentas por cobrar.

### **3.3.6 Emisión de Constancia de solvencia municipal.**

1. Propietario o representante legal solicita se extienda la solvencia municipal.  
Responsable propietario o representante legal
2. Responsable, solicita DUI al contribuyente y verifica en el sistema los registros del interesado. Responsable encargado de cuentas corrientes.
3. Si el contribuyente está registrado, el responsable verifica situación del estado de cuenta, si está al día con sus pagos, imprime estado de cuentas (F-UATM-13), elabora y firma en conjunto con el tesorero municipal la solvencia, manda al contribuyente para que se presente a colecturía a cancelar la solvencia y luego regresa para hacer entrega de la solvencia en físico. Responsable propietario o representante legal.  
Responsable encargado de cuentas corrientes.
4. Propietario o representante legal, presenta y cancela solvencia en colecturía y retira solvencia/constancia municipal (F-UATM-11) en la unidad de cuentas corrientes.  
Anota en control de libros la entrega de la solvencia. Responsable encargado de cuentas corrientes.
5. Si el propietario o representante legal no se encuentra solvente el responsable explica al propietario su situación y orienta sobre el pago de deuda pendiente. Responsable encargado de cuentas corrientes.
6. Responsable, consulta al propietario si pagara la deuda, si no acepta finaliza el procedimiento. Si acepta pagar el responsable imprime estados de cuentas y entrega al contribuyente para que pase a cancelar su deuda a colecturía. Responsable contribuyente.
7. Contribuyente paga deuda en colecturía y retira solvencia municipal (F-UATM-11), en la unidad de cuentas corrientes.

### **3.4. Estructura de los procesos “Unidad Administrativa Municipal Recuperación de mora”.**

La estructura y contenido del sistema integrado actualmente de la Unidad Administrativa Municipal de Recuperación de Mora que se realizan a diario por los encargados de cobro y gestión de contribuyentes es el que se muestra en la tabla #2 procesos de como profesionales en contaduría pública han realizado un estudio del cual se van a implementar mejoras a la problemática que se describe a continuación y la propuesta a estos procedimientos será denominada **“Mejoras de los procesos de recaudación de los tributos en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos” para la Unidad Administrativa de Cuentas Corrientes de la Alcaldía Municipal de San Pedro Perulapán.**” es el siguiente:

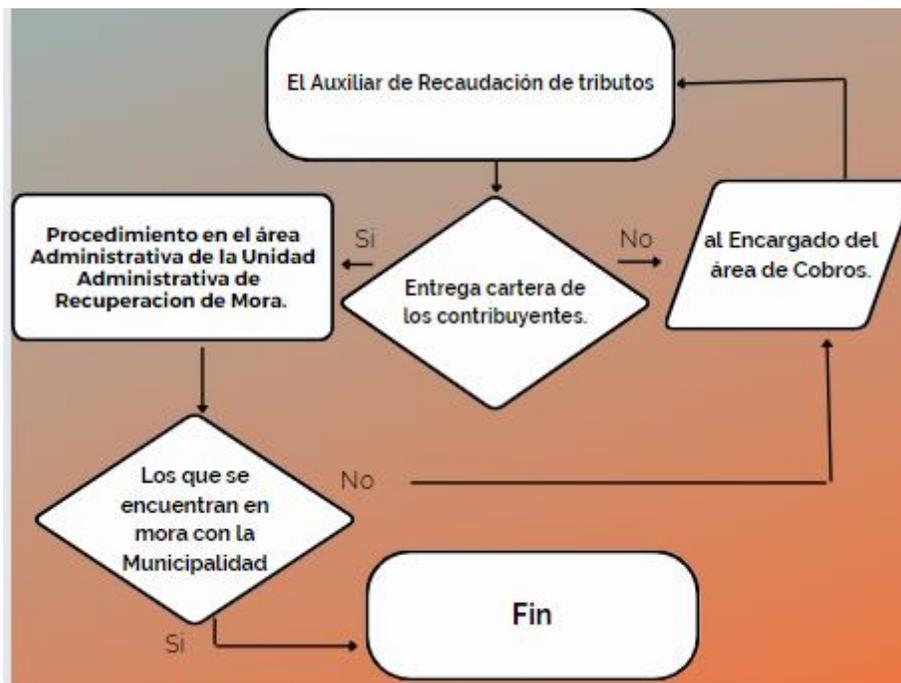
La tabla # 2, muestra los procesos actuales que implementa el área Administrativa de la Unidad Administrativa de Recuperación de Mora, en donde como equipo trataremos de implementar mejoras a estos procesos la propuesta sería **“Mejora en los procesos de recaudación de los tributos, en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos”.**

Tabla #2

No.	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA DE RECUPERACIÓN DE MORA.</b></p>
1	El Auxiliar de Recaudación entrega cartera de Contribuyentes que se encuentran en mora con la Municipalidad al Encargado del área de Cobros.
2	El encargado de Cobros Solicita los Estados de Cuentas de los Contribuyentes según zona con la cartera programada a recuperar.
3	El Auxiliar de Recaudación entrega Estados de Cuentas Firmados y sellados por la responsable del control de mora según zona asignada.
4	El encargado de cobrar distribuye los Estados de Cuentas a los Contribuyentes morosos y anexa a esta la primera de las 3 notificaciones.
5	El encargado de cobrar gestiona lo siguiente: si el contribuyente no acude a las 3 notificaciones, traslada el caso al departamento jurídico.
6	El contribuyente se presenta al <b>área de cobros</b> , para solventar su saldo en mora y realiza la negociación correspondiente en la que solicita las facilidades de pago que la Municipalidad le ofrece.

### Proceso #1

El Auxiliar de Recaudación entrega cartera de Contribuyentes que se encuentran en mora con la Municipalidad al Encargado del área de Cobros.



### Proceso#2

El encargado de Cobros Solicita los Estados de Cuentas de los Contribuyentes según zona con la cartera programada a recuperar.



### Proceso#3

El Auxiliar de Recaudación entrega Estados de Cuentas Firmados y sellados por la responsable del control de mora según zona asignada.



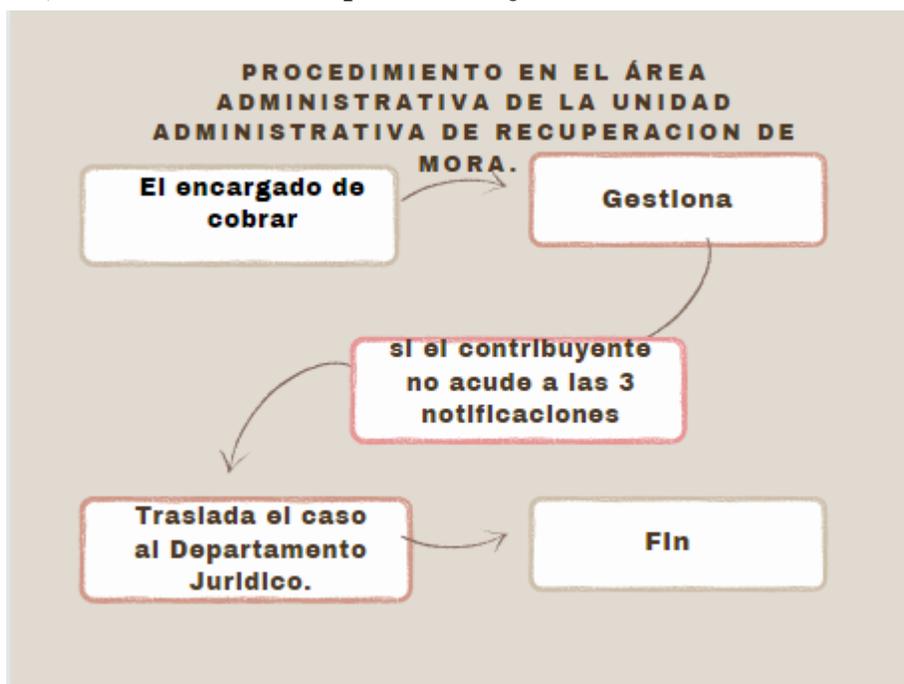
### Proceso#4

El encargado de cobrar distribuye los Estados de Cuentas a los Contribuyentes morosos y anexa a esta la primera de las 3 notificaciones.



### Proceso#5

El encargado de cobrar gestiona lo siguiente: si el contribuyente no acude a las 3 notificaciones, traslada el caso al departamento jurídico.



### Proceso#6

El contribuyente se presenta al área de cobros, para solventar su saldo en mora y realiza la negociación correspondiente en la que solicita las facilidades de pago que la Municipalidad le ofrece.



### **3.5. Propuesta de mejoras de los procesos de recaudación de tributos en el rol que tiene la auditoría interna para mitigar los riesgos de la unidad administrativa municipal mediante la evaluación de controles y manuales.**

A continuación, se muestran los procedimientos mejorados e implementados para la Unidad Administrativa Municipal de Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora de la Alcaldía Municipal del Municipio de Cuscatlán, con el fin de incrementar la recaudación de los tributos y aumentar los ingresos en la Unidad Administrativa Municipal de Recuperación de Mora, mediante la mejora en los procedimientos y procesos y así lograr la recaudación eficaz y oportuna de los tributos.

#### **3.5.1 Finalidades de la implementación de las Mejoras:**

1. Regular el trabajo de las personas involucradas en el proceso de cobro y recuperación de mora de la municipalidad.
2. Generar en los contribuyentes la cultura de pago de los tributos mediante procedimientos establecidos por los encargados de cobro.
3. Proponer la información necesaria en cuanto a avisos de cobro para el pago de sus deudas de los contribuyentes a través de mecanismos de notificaciones de cobro contraídas con la municipalidad.

#### **3.5.2 Desarrollo del caso práctico.**

Ante el desarrollo del caso establecido con anterioridad, la planificación de la auditoría interna se limitará a la presentación de formatos para los distintos procesos actuales y el planteamiento de los procedimientos ya mejorados (ver Tabla#1 procedimientos cobro normal de tributos), que son los procesos que los encargados de recaudación realizan para el cobro a los contribuyentes, los cuales están dirigidos a emitir resultados sobre los lineamientos de los procesos a ejecutar que se tiene del escenario descrito anteriormente, no obstante, es necesario

destacar que en otras circunstancias se podrían necesitar recurrir a procedimientos adicionales o a la adecuación de los procesos que ya se presentan a continuación quedando a criterio del profesional en Contaduría Pública ejercerlos de acuerdo a la factibilidad de los objetivos buscados.

### 3.5.3 Caso práctico.

A continuación se presenta un detalle de los procedimientos a mejorar y agregar si es necesario otros aspectos legales para que los procesos queden bien definidos y claros basado en una propuesta denominada “**Mejoras de los procesos de recaudación de los tributos en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos**”, elaborado a la medida para la Unidad administrativa Municipal del área de Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora, con el fin de brindar una respuesta a la problemática planteada y ser una guía para una buena gestión eficiente en los procesos de recaudar los tributos y también de evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta la actividad de cobro de tributos municipales.

N°	PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS
1	<b>Generalidades de la ley general tributaria municipal.</b>
2	<b>Políticas de cobro y recuperación de mora tributaria.</b>
3	<b>Procedimientos para el cobro normal de impuestos y tasas por servicios.</b>
4	<b>Procedimientos para el cobro administrativo de la mora tributaria.</b>
5	<b>Procedimientos para el cobro judicial de la mora tributaria.</b>
6	<b>Procedimientos de control interno área de Cuentas Corrientes.</b>

### **3.5.3.1 Generalidades de la Ley General Tributaria Municipal**

A fin de tener a la mano las disposiciones legales que facultan a los municipios a implementar mecanismos para volver más eficientes la recaudación de tributos, a continuación, se incorporan una serie de disposiciones que están contenidas en la ley con la finalidad de ilustrar a los encargados de cobro de los tributos, sobre las facultades que la ley establece para implementar mecanismos de gestión de cobros como los que se presentan en estos procedimientos mejorados.

#### **DIVERSAS FORMAS DE EXTINCIÓN**

ART. 1. La obligación tributaria municipal se extingue conforme alguna de las formas siguientes es decir el pago y la prescripción.

- 1° Pago
- 2° Prescripción.

#### **PAGO**

ART. 2 El pago es el cumplimiento del tributo adeudado y tiene que ser efectuado por los contribuyentes o los responsables.

#### **PAGO POR TERCEROS**

ART. 3 Cuando el pago fuere efectuado por terceros ajenos a la obligación tributaria quedarán subrogados en los derechos del Municipio respectivo para poder reclamar lo que hayan pagado en concepto de tributos, intereses, recargos o sanciones, lo cual debe hacerse constar en el recibo de pago que efectúe.

#### **FECHAS DE PAGO**

ART. 4 En las leyes y ordenanzas se fijarán los plazos o fechas límites para el pago de los mismos. Cuando en dichas leyes u ordenanzas no se fije el plazo o fecha límite para el pago

de los tributos respectivos deberán cancelarse dentro de los 60 días siguientes al día en que ocurra el hecho generador de la obligación tributaria.

Cuando los tributos sean establecidos por el Municipio en el ejercicio de su potestad tributaria, el pago se efectuará dentro de los 60 días siguientes al de la notificación de la resolución en que quede firme la obligación respectiva.

### **FORMA DE PAGO**

ART 5. El pago deberá efectuarse en moneda de curso legal, pudiendo ser dinero en efectivo o mediante cheque certificado. El pago podrá efectuarse con otros medios de pago en los casos en que expresamente se establezca, conforme con los requisitos que señalen la ley u ordenanza respectiva, que al efecto se emita.

### **FACILIDADES DE PAGO**

ART. 6. Sin perjuicio de lo preceptuado en el Art. 34, los municipios podrán, mediante arreglo conceder facilidades para el pago de los tributos causados, a solicitud del contribuyente quien deberá formularla por escrito. Durante el curso de las facilidades de pago se causarán los intereses moratorios previstos en el Art. 47 de esta ley, y la acción ejecutiva de cobro quedará en suspenso.

### **CADUCIDAD DEL PLAZO EXTRAORDINARIO DE PAGO**

ART. 7. El plazo extraordinario de pago a que se refiere el Artículo anterior, caducará y hará exigible el saldo insoluto de la deuda tributaria incluido los intereses devengados, cuando el deudor hubiere dejado de pagar dos cuotas consecutivas durante el plazo extraordinario que le fuere concedido.

### **IMPUTACIÓN DEL PAGO**

ART. 8. Cuando el contribuyente, tuviere deudas por diferentes tributos, podrá efectuar pagos parciales con aplicación a las deudas que él determine. Si no expresa a qué tributo deben imputarse tales pagos, se aplicarán comenzando por la deuda más antigua. Cuando por

cualquier causa pagar alguna cantidad en exceso, tendrá derecho a la devolución de saldo a su favor o a que se abone éste a deudas tributarias futuras.

### **LA PRESCRIPCIÓN**

ART. 9. 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 quince años consecutivos.

### **CÓMPUTO DEL PLAZO**

ART. 10 El término de la prescripción comenzará a computarse desde el día siguiente al de aquel en que concluya el plazo para efectuar el pago, ya sea de los tributos causados o de los determinados por la administración tributaria municipal.

### **EFFECTOS DE LA PRESCRIPCIÓN**

ART. 11 La prescripción operará de pleno derecho, sin necesidad de que alegue el sujeto pasivo sin perjuicio de que éste la pueda invocar judicialmente en cualquier momento del juicio.

### **EFFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA.**

ART. 12 La falta de pago de los tributos municipales en el plazo o fecha límite correspondiente, coloca al sujeto pasivo en situación de mora, sin necesidad de requerimiento de parte de la administración tributaria municipal y sin tomar en consideración, las causas o motivos de esa falta de pago.

### **EFFECTOS DE LA MORA**

ART. 13 La mora del sujeto pasivo producirá, entre otros, los siguientes efectos:

- 1) Hace exigible a la deuda tributaria
- 2) Da lugar al devengo de intereses moratorios
- 3) Da lugar a la aplicación de multas, por configurar dicha mora, una contravención tributaria.

Los intereses moratorios se aplicarán desde el vencimiento de plazo en que debió pagarse el tributo hasta el día de la extinción total de obligación tributaria; salvo que se hubiere interpuesto recurso de apelación de la resolución que determine la obligación tributaria municipal, caso en el que se suspende la aplicación de los intereses desde la fecha en que se interpone el recurso hasta aquella en que cause estado la resolución apelada.

### **INTERESES MORATORIOS**

ART. 14 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. Se aplicará 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. En ningún caso esta medida tendrá efecto retroactivo.

### **EXENCIÓN**

ART. 15 Exención tributaria es la dispensa legal de la obligación tributaria sustantiva o pago del tributo, establecida por razones de orden público, económico o social.

### **FACULTADES DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA**

ART. 16 La recaudación del pago de los tributos y sus accesorios estará a cargo del Tesorero de cada Municipio, quien tendrá bajo su responsabilidad la percepción y custodia de los ingresos por tales conceptos, los cuales concentrará al Fondo General del Municipio respectivos.

La percepción del pago de los tributos se hará mediante la presentación por parte del interesado del mandamiento de ingreso o documento de cobro correspondiente, debiendo la

Tesorería Municipal extender recibo de ingreso por la cantidad enterada, en los formularios que para tal efecto sean autorizados por la Corte de Cuentas de la República.

La recaudación podrá realizarla directamente la Tesorería Municipal o por medio de los mecanismos previstos en el Art. 89 del Código Municipal.

ART. 17 Para asegurar la efectiva recaudación de los Tributos Municipales, la administración tributaria, deberá establecer organismos dependientes encargados de ejercer el control del pago de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, por parte de los contribuyentes o responsables, así como los mecanismos para determinar y recuperar la mora derivada por incumplimiento en el pago de dichos tributos.

### **PROCEDIMIENTO DE COBRO DE LA DEUDA TRIBUTARIA MUNICIPAL ACCIÓN DE COBRO.**

ART. 18. La acción para cobrar créditos por tributos municipales, sus intereses y multas, procede siempre que los créditos sean líquidos, exigibles y consten en títulos o documentos que tengan fuerza ejecutiva.

### **TITULO EJECUTIVO**

ART. 19 Tendrán fuerza ejecutiva el informe del Tesorero Municipal, quien haga sus veces o el funcionario encargado al efecto en que conste lo que un contribuyente o responsable adeude al municipio en concepto de Tributos Municipales y Multa debidamente certificado por el alcalde respectivo.

### **COMPETENCIA PARA EL COBRO**

ART. 20 Al Síndico Municipal corresponde la competencia para proseguir ante la autoridad judicial respectiva los procedimientos de los cobros de los créditos tributarios municipales

pudiendo el Concejo Municipal no obstante lo anterior, nombrar apoderado general o especial para tal efecto.

### **COBRO EXTRAJUDICIAL**

ART: 21 La Administración Tributaria Municipal por medio de persona autorizada al efecto notificará al deudor de un crédito tributario municipal, por cualquiera de los medios contemplados en esta ley de la existencia de dicho crédito concediéndose un plazo de treinta días contados a partir de la notificación para que efectúe el pago correspondiente bajo la prevención de no hacerlo se procederá al cobro judicial.

### **PROCEDIMIENTO JUDICIAL**

ART. 22 El cobro judicial del crédito tributario municipal, se realizará de conformidad al procedimiento que establece el Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, con las modificaciones que se detallan a continuación:

- A) El emplazamiento y las notificaciones al deudor deben efectuarse en el lugar determinado conforme al Art. 25 de la Ley General Tributaria Municipal.
- B) Únicamente se admitirán como excepciones, el pago y la prescripción.
- C) No se admitirá apelación del decreto de embargo, sentencia de remate, ni demás providencias dictadas en juicio que sean apelables.
- D) En caso de subasta de inmuebles se tomará como base para la misma el valor que se hubiere establecido en el procedimiento de determinación de oficio de la obligación tributaria a que se refiere el Art. 106 de la Ley General Tributaria Municipal.
- E) No se podrá admitir en ningún caso acumulación alguna de otro juicio ejecutivo a la ejecución seguida por el municipio, salvo que se tratase de un juicio promovido por créditos tributarios a favor del Estado, pero a petición de los interesados de otros juicios, el Juez podrá tomar nota de la existencia de otros créditos.

### **3.5.3.2. Políticas de Cobro y Recuperación de la Mora Tributaria.**

A continuación, se menciona una serie de políticas de cobro que son necesarias para tomarlas de referencia para normar el régimen que se les da a los tributos y que están regidos por la ley tributaria municipal las mejoras a los procesos están normados en políticas de cobrabilidad como se detallan a continuación:

1. El pago de los impuestos y tasas por servicios se realizará utilizando la factura de cobro y un recibo de ingresos.
2. Para el pago de los tributos, impuestos y tasas, la municipalidad dará un plazo de 60 días contados a partir del plazo de vencimiento para su cancelación, periodo que se considera dentro del cobro normal, por lo que el deudor no incurrirá en el pago de multas e intereses moratorios.
3. La sección de cuenta corriente, identificara a los contribuyentes con saldos morosos: una vez se tengan identificados los contribuyentes en mora, deberá pasar el informe al departamento de recuperación de Mora, para que este departamento les notifique por escrito la totalidad de la deuda a los contribuyentes que se encuentren en mora, así mismo se les informará de la necesidad de cumplir con sus obligaciones y las posibles sanciones que se derivan del incumplimiento; tal notificación se hará directamente al contribuyente o a su representante legal, pero si este no se encontrare o no puede ser detallado, deberá notificar a través de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, a sus dependientes o con el que habite en el lugar sellado como el de consanguinidad a sus dependientes o con el que habite en el lugar señalado como el de su residencia; en todo caso, deberá levantarse acta de esta diligencia, consignando en ella los datos de identificación de la persona que la recibe, su relación con el contribuyente, y el número de su documento único de identidad.

4. La unidad de Recuperación de Mora, podrá tomar la medida de visitar de manera personal a todos los contribuyentes que reflejen en el expediente una mora mayor a \$200 para concientizarlos al pago de sus tributos, de lo cual tendrá que levantar un acta de visita
5. Las deudas tributarias de los contribuyentes y usuarios que paguen de forma extemporánea, un moratorio que se sobre el total de deuda, este interés moratorio que se calculará sobre el total de la deuda, este interés se establecerá tomando en consideración el interés vigente de mercado para las deudas contraídas por el sector comercial.
6. Se aplicará el cobro administrativo a todos los usuarios y contribuyentes que no cancelan su deuda tributaria en el plazo convenido de acuerdo a la ley, haciendo de su conocimiento las sanciones a las que se hace acreedor por incumplimiento de pago para su notificación se observarán las formalidades a la que se refiere la política tres.
7. La unidad de Recuperación de mora, deberá promover reuniones periódicas con los contribuyentes y usuarios morosos donde se les plantea su deuda, las complicaciones de las sanciones y las facilidades de pago.
8. La municipalidad concederá facilidades de pago a contribuyentes y usuarios que se encuentren en mora, previa presentación de solicitud que deberá llenar el interesado-a.
9. Los convenios de pagos deberán llevar el Vo.Bo. Del Síndico Municipal, y tendrán un periodo máximo de 8 o 12 cuotas mensuales consecutivas, para su cancelación, cuando la mora sea significativa.
10. En el convenio se establecerá que en la primera cuota de pago deberá cancelar el 15% del total de la deuda como mínimo, la que incluirá la multa e intereses correspondientes, de conformidad a la Ley General Tributaria Municipal.

11. La unidad de Recuperación de Mora, después de analizar cada uno de los casos con problemas moratorios, y que no han respondido al proceso administrativo, pasará al Concejo Municipal cada uno de los expedientes para su evaluación y determinación de la aplicación del proceso judicial.
12. La Unidad de Recuperación de Mora será la responsable de abrir y controlar los expedientes de los contribuyentes morosos desde la etapa administrativa hasta la etapa judicial y deberá estar atento a las diligencias y plazos convenidos en el trámite legal correspondiente.
13. El Concejo Municipal tendrá la potestad de nombrar a un abogado como apoderado legal para que se encargue del trámite judicial de los contribuyentes y usuarios morosos.
14. Los costos procesales, y penales que ocasionen el trámite de recuperación de la deuda por la vía judicial será responsabilidad y deberán ser cancelados por los contribuyentes y usuarios procesados contra los cuales se ejecute en la acción.
15. El abogado contratado para realizar el proceso judicial ejecutará la acción dándole cumplimiento al procedimiento establecido en el Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles y el Artículo 119 de la Ley General Tributaria Municipal.

### **3.5.3.3 Procedimientos para el cobro normal de impuestos y tasas por servicios.**

#### **TABLA No 1 Cobro Normal.**

**EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS:** Se entiende como el cobro normal que el contribuyente deberá realizar oportunamente con previa notificación de cobro en ventanilla

del área de cuentas corrientes notificando la acción de pago y el contribuyente se presentará a tesorería a cancelar los impuestos y donde el tesorero emite el correspondiente recibo.

<b>PROCEDIMIENTOS: COBRO NORMAL DE IMPUESTOS Y TASAS POR SERVICIOS</b>		
<b>No</b>	<b>RESPONSABLE DEL ÁREA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR</b>
1	Encargado de Cuentas Corrientes	Emite notificación de cobro normal y traslada al contribuyente.
2	Tesorera Municipal	Al presentarse el contribuyente a la Alcaldía Municipal el Tesorero elaborará recibo oficial de ingresos para cobro de impuestos o tasas, revisa, firma y sella el recibo elaborado.
3	El Contribuyente	Cancela recibo en Tesorería
4	Tesorero	Al finalizar el día traslada los archivos de todas las cancelaciones por impuestos y tasas al encargado de cuentas corrientes para su registro correspondiente.
5	Encargado de Cuentas Corrientes	Pasado el periodo normal de cobro, los contribuyentes que no cancelen sus impuestos se trasladaron al proceso de cobro administrativo.
6	Encargadas de Recuperación de Mora	Apertura de expediente a contribuyentes que se traslada al proceso de cobro administrativo.

### 3.5.3.4. Procedimientos para el cobro Administrativo de la Mora Tributaria.

#### Cobro Administrativo de la mora tributaria:

**EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS:** Se entenderá por cobro administrativo de la mora tributaria, al procedimiento que lleva la Alcaldía Municipal después de transcurrido el plazo máximo (60 días) y periodo de gracia que señala la ordenanza de tasas y ley general tributaria para que se haga efectivo el pago de sus tributos.

**TABLA No 2 Cobro Administrativo**

PROCEDIMIENTOS:		COBRO ADMINISTRATIVO.
No	RESPONSABLE DEL ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR
1	Encargado de Cuentas Corrientes	Depura mensualmente la cartera de contribuyentes en mora considerando tiempo y monto de la deuda y entrega esta información específica a la Unidad de Recuperación de Mora.
2	Encargadas de Recuperación de Mora	Elabora cartas de cobro a usuarios y contribuyentes morosos anexando estado de cuenta detallado de su deuda tributaria (ver Anexo-modelos de carta)
3	Encargadas de Recuperación de Mora.	Ya firmadas por La Unidad de Recuperación de Mora, traslada cartas de cobro y estados de cuentas para firma y revisión del Tesorero.
4	Tesorero.	Recibe, revisa y firma cartas de cobro, entregar a Unidad de Recuperación de Mora para su distribución.
5	Unidad de Recuperación de Mora	Recibe, clasifica por zonas y distribuye las cartas.
6	Usuario o contribuyente.	Firma de recibida copia de carta de cobro.

7	Usuario o contribuyente	Se presenta a la Unidad de Recuperación de Mora con la carta de cobro para cancelar, abonar la deuda tributaria o a solicitar un plan de pago.
8	Unidad de Recuperación de Mora	Pasa al contribuyente a Tesorería, para que efectúe su pago.
9	Tesorería	Elaborará un recibo de ingreso por la cancelación o abono a la deuda moratoria.
10	Tesorería	Recibe Cancelación o Abono y Entrega Recibo original sellado, firmado y fechado al usuario.
11	Usuario o Contribuyente	Controla los Saldos por Abonos recibidos.

### 3.5.3.5. Procedimientos para el Cobro Judicial de la Mora Tributaria.

#### Cobro Judicial de la mora tributaria.

**EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS:** Se entenderá por cobro judicial al procedimiento que se sigue para recuperar la mora tributaria vía judicial, una vez agotado el procedimiento de cobro administrativo sin haber obtenido resultados satisfactorios para la municipalidad.

**TABLA No 3 Cobro Judicial**

PROCEDIMIENTOS:		COBRO JUDICIAL DE LA MORA
No	RESPONSABLE DEL ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR
1	Recuperación de Mora.	Presenta trimestral al Concejo Municipal expedientes de usuarios y contribuyentes morosos que no han respondido al trámite del cobro administrativo o han fallado al pago

		de dos cuotas dentro del plan de pago firmado para la cancelación de la deuda.
2	Concejo Municipal.	Estudia cada uno de los casos presentados para su evaluación y determinación de someterlo a proceso jurídico.
3	Concejo Municipal	Designación de abogado que actuará como apoderado legal de la Alcaldía en la ejecución del cobro judicial a usuarios y contribuyentes morosos.
4	Concejo Municipal	Otorga poder Judicial al Abogado designado, mediante el escrito correspondiente.
5	Alcalde Municipal	Traslada expedientes que serán ejecutados mediante el cobro judicial.
6	Abogado.	Firma de recibidos los expedientes, para control de salida.
7	Abogado.	Ejecución de cobro judicial de conformidad a lo establecido en el Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles y el Art.119 de la ley General Tributaria Municipal.
8	Abogado.	Informe semanal al Concejo Municipal de resultado de gestiones realizadas en el cobro judicial.
9	Tesorería o Caja	Elaboración de recibos de ingresos por recuperaciones presentadas por abogados en las gestiones de cobro judicial y entregar original sellado de cancelado para ser entregado al contribuyente o usuario.
10	Encargado de Cuentas Corrientes	Descarga el pago del contribuyente el pago recibido para su actualización en tarjeta.

11	Encargado de Cuentas Corrientes	Registra los abonos recibidos de inmuebles o empresas.
----	------------------------------------	--

### **3.5.3.6. Procedimientos implementados de control interno para gestionar los riesgos de incobrabilidad de los tributos.**

A continuación, se muestra un proceso básico y una serie de procedimientos que se le sugieren al área de recuperación de mora para tener un mejor control de lo esperado en el cobro de los tributos, tasas y servicios municipales para lograr los objetivos propuestos por la municipalidad.

**Procedimientos de control interno:** Considerando que la municipalidad, se expone a riesgos y no posee controles es por ello que surge la necesidad de contribuir con la propuesta que contenga los puntos y lineamientos adecuados, enmarcados, basados en la ley municipal y código municipal que rigen esta institución pública, además de la ISO 31000 Versión 2018 que trata sobre la gestión de riesgos.

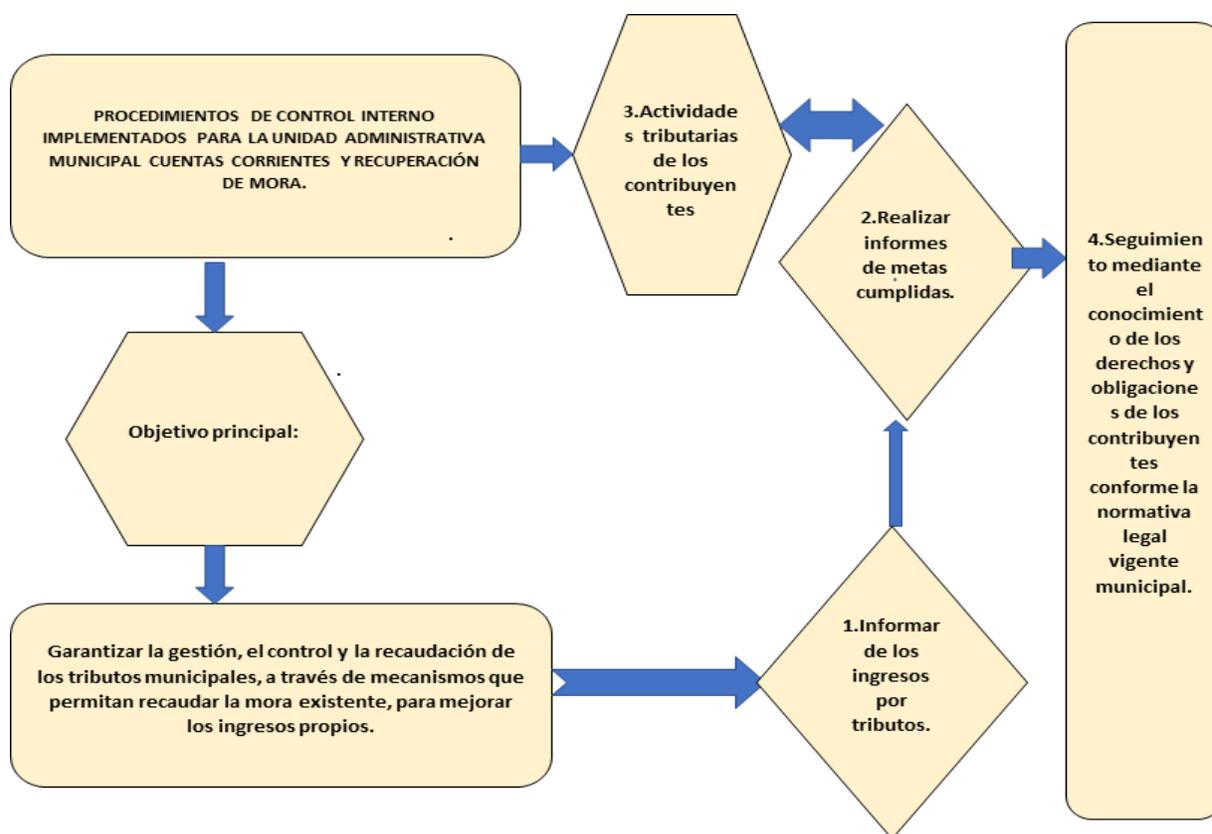
La tabla #3, muestra los procedimientos de control interno básicos que se implementaron como parte de las mejoras a los procesos que no se tenían para dicha unidad, tanto para la Unidad Administrativa Municipal de Cuentas Corrientes y área de Recuperación de Mora en donde se ha tratado de implementar mejoras a estos procesos para que cuenten con una herramienta favorable y así alcanzar sus objetivos la propuesta es denominada **“Mejora en los procesos de recaudación de los tributos, en el rol que tiene la auditoría interna en la evaluación de riesgos”**

Tabla #3

<b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADOS PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL CUENTAS CORRIENTES Y RECUPERACIÓN DE MORA.</b>	
<b>Objetivo principal:</b>	Garantizar la gestión, el control y la recaudación de los tributos municipales, a través de mecanismos que permitan recaudar la mora existente, para mejorar los ingresos propios.
1	Informar oportunamente por parte del encargado de cobros del comportamiento de los ingresos por tributos municipales para la toma de decisiones de la Unidad Administrativa Municipal Cuentas corrientes.
2	Realizar Informes mensuales del avance de metas cumplidas de cobrabilidad en los procedimientos del área de cuentas corrientes.
3	Control de las Actividades de gestión de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
4	Seguimiento mediante el conocimiento de los derechos y obligaciones de los contribuyentes conforme la normativa legal vigente municipal.

### Flujograma de los procesos de control interno Básicos (ver Tabla#3)

El flujograma detalla una serie de procedimientos de control interno básicos implementados para que sean útiles para la Unidad Administrativa Municipal Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora, el cual inicia con el objetivo principal que se perseguirá con los siguientes procedimientos de control interno para que el área de recaudación ponga en práctica al momento del cobro de los tributos municipales y lleven un mejor control interno para así lograr de manera eficiente el fin de obtener los ingresos propios de la Municipalidad.



### Explicación de los procesos:

Los procedimientos como ya se explicó en el capítulo III, son guías que muestran los pasos que se deben seguir para lograr una determinada política como tal, es el caso de las políticas de cobro y recuperación de mora descritas anteriormente lo primero es enfocarse en el

objetivo que se persigue para lograr alcanzar resultados más eficientes y eficaces en el área donde se ve afectada la municipalidad en la recaudación de los tributos es por tal razón que se proponen también ejemplos de los procedimientos para un buen desempeño de las operaciones de cobro como son las siguientes:

Primer paso el encargado de cobros deberá Informar oportunamente del comportamiento que están teniendo los ingresos por tributos municipales en su momento para la toma de decisiones de la Unidad Administrativa Municipal Cuentas corrientes, en Segundo lugar deberá realizar Informes mensuales de avance de metas cumplidas en el tema de cobrabilidad de los tributos y su gestión en los procedimientos del área de cuentas corrientes, También deberá controlar las Actividades de gestión de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, y como último procedimiento darle seguimiento mediante el conocimiento de los derechos y obligaciones de los contribuyentes conforme la normativa legal vigente municipal.

## CONCLUSIONES

La auditoría interna es un pilar importante dentro de una entidad, ya que su rol es indispensable para la toma de decisiones en la entidad debido a que la municipalidad no contaba con procedimientos adecuados y definidos para el área de cuentas corrientes y recuperación de mora. Brinda un apoyo extra a la auditoría interna ya que aporta valor a las entidades y tiene una mayor visión a través del análisis y evaluación de la eficacia de sus procesos de gestión del riesgo, control y gobierno en cuanto a los procedimientos implementados para la detección de los riesgos y brinda una opinión independiente.

El rol de la auditoría interna dentro de la municipalidad es importante es por tal razón que la investigación se centra específicamente en la especialidad en auditoría interna, ya que se identificó que no poseen el personal suficiente para abarcar y monitorear los riesgos dentro de cada departamento y solo se limita a la realización de los procesos de forma generalizada y verificación de los procedimientos más generales.

Las regulaciones técnicas y legales, aportan herramientas y bases de suma importancia para implementar los diferentes procesos aplicables a la unidad administrativa municipal para obtener mayor eficiencia en la recaudación de los tributos de la municipalidad de San Pedro Perulapán, del departamento de Cuscatlán.

El análisis de la situación actual de la unidad administrativa municipal área cuentas corrientes se ha basado en entrevistas a los encargados de la Unidad Administrativa Municipal para el análisis de la situación problemática la cual estaba afectando los procesos por el hecho de que no estaban bien definidos y estructurados para ello se ha analizado sobre la situación y perspectiva del área de cuentas corrientes y recuperación de mora, el objetivo de la presente

especialización ha sido crear mejoras a los procesos de recaudación de tributos que no tenía dicha unidad esto con el fin de lograr optimizar la recaudación de los tributos que generaba morosidad en el pago por parte de los contribuyentes y este objetivo solo se pudo lograr a partir del desarrollo de la implementación de las Mejoras a los procesos en donde el área de cobros pueda contar con una herramienta documentada y formal que dicte los lineamientos a seguir un documento que sea capaz de ser utilizado por los encargados de cobro de los tributos y de esa manera contribuir para que los puedan poner en práctica.

## **RECOMENDACIONES.**

La Unidad de Auditoría interna es la encargada de evaluar, opinar, recomendar y asesorar sobre las operaciones y la efectividad de los procesos en cuanto a riesgos se sugiere a que la Unidad de Auditoría Interna que supervisa a la municipalidad realice las verificaciones a los encargados de cobros para tener mayor control en los procesos de la unidad administrativa municipal de la alcaldía de San Pedro Perulapán del departamento de Cuscatlán en el área de cuentas corrientes, aplicar los procedimientos diseñados en forma ordenada y poder fomentar en los contribuyentes la cultura de pago, obteniendo como resultado mayor eficiencia y control en la recaudación de tributos propios de la municipalidad.

Se Propone a la municipalidad en el área de cuentas corrientes y recuperación de mora a que realice capacitaciones al personal sobre las políticas de cobro de los impuestos y pueda reforzar los conocimientos de los encargados de cobro en cuanto a la ley que rige los impuestos que es la ley tributaria municipal para que fomenten en los clientes la cultura de pago y hacerles ver las implicaciones.

Se propone que la municipalidad cree un manual de políticas y procedimientos un documento que esté a la medida, documentado y definido para que lo apliquen en forma ordenada los encargados de cobros al momento de realizar sus funciones como encargados de la recaudación de los tributos municipales.

La elaboración de los manuales de políticas y procedimientos deben ser diseñados de manera específica para cada departamento, ejemplificando los procesos a implementar y abarcando todas las áreas posibles involucrando los diferentes gerentes de cada departamento,

así como la auditoría interna tomando en consideración la normativa técnica y legal aplicable a las municipalidades.

Se recomienda a la Unidad Administrativa de Cuentas corrientes a que se puedan aplicar las mejoras propuestas que se le hicieron a los procesos que ellos aplican y que no están bien definidos y establecidos en un documento de apoyo para ser aplicado de forma ordenada en el área de cobros, en donde se pudo evaluar los riesgos a los que están expuestos y que son de suma importancia para poder mitigarlos de la forma correcta e implementar procedimientos y controles más efectivos, ya que la municipalidad carece de controles y procedimientos establecidos definidos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### Recursos Virtuales.

El papel de la Auditoría Interna en la gestión de riesgos, (12 de noviembre, 2019), [Publicación Web], Escuela Europea de Excelencia, Recuperado de: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/11/el-papel-de-la-auditoria-interna-en-la-gestion-de-riesgos/> [ 22 Abril, 2022 ].

Código de Ética en la Profesión de Auditoría Interna, Instituto de Auditoría Interna, (S.F.), Código de Ética en la Profesión de Auditoría Interna [Publicación Web], El Contador SV, Recuperado de: [https://elcontadorsv.com/codigo-de-etica-en-la-profesion-de-auditoria-interna-iai/#google\\_vignette](https://elcontadorsv.com/codigo-de-etica-en-la-profesion-de-auditoria-interna-iai/#google_vignette). [ 22 abril, 2022].

### Información de Libros.

Método científico (S.F.), método deductivo [Publicación Web], INFO LIBROS, Recuperado de: <https://infolibros.org/libros-pdf-gratis/temas-varios/metodo-cientifico/> [ 28 junio, 2022].

<http://www.alcaldiasanpedroperulapan.gob.sv/>

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/isdem/documents/5021/download>.

# ANEXOS

San Pedro Perulapán \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

SEÑORES CONCEJO MUNICIPAL

PRESENTE

Yo, \_\_\_\_\_  
 de \_\_\_\_\_ años de edad, de profesión y oficio  
 \_\_\_\_\_ residente en  
 \_\_\_\_\_ portador de mi DUI  
 número \_\_\_\_\_, expedido por las autoridades municipales de  
 \_\_\_\_\_

A ustedes con todo respeto expongo mi situación actual en relación a la deuda tributaria con el municipio, habiendo acumulado a la fecha una mora por \_\_\_\_\_ que abarca el período de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Razones personales y económicas no me han permitido solventar mi deuda por lo que solicito a ustedes me concedan facilidades para la cancelación de la misma, comprometiéndose desde ya, a cumplir con la que ustedes establezcan en el convenio de pago.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente.

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

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PEDRO PERULAPÁN CONTRATO DE  
FINANCIAMIENTO AL CONTRIBUYENTE

Nombre del contribuyente o Usuario: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

No. de Cuenta Corriente: \_\_\_\_\_

Impuesto: \_\_\_\_\_

Tasa Servicio: \_\_\_\_\_

DETALLE DE LA CUENTA

Mora acumulada hasta el \$ \_\_\_\_\_

Multas \$ \_\_\_\_\_

Intereses \$ \_\_\_\_\_

Total, adeudado \$ \_\_\_\_\_

(+) 5 % fiestas patronales \$ \_\_\_\_\_

TOTAL, A PAGAR \$ \_\_\_\_\_

Por este medio me comprometo a pagar la cantidad mencionada en la forma siguiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En caso de no cumplir con el compromiso adquirido, la Alcaldía Municipal continuará con el trámite de Cobro Vía Judicial tal como lo establece la Ley Tributaria Municipal.

Alcaldía municipal de San Pedro Perulapán, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de

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

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

Síndico municipal

Usuario o contribuyente

**EJEMPLO DE CARTA PARA AVISO DE COBRO****Primera notificación**

San Pedro Perulapán \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Sr. (a): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En nombre del Concejo Municipal, reciba un afectuoso saludo y deseos de éxito.

El motivo de la presente es para manifestarle que su estado de cuenta en esta Tesorería Municipal es de: \$ \_\_\_\_\_, desde \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_; por lo que pedimos hacerse presente a esta Tesorería a verificar y poner al día sus pagos, ya que de esta manera estaremos en capacidad de mejorar nuestros servicios en beneficio de todos los habitantes del municipio, y si el caso es que desee un plan de pago pasar primero al Departamento de Recuperación de Mora.

Nuestra administración tiene voluntad de ofrecer facilidades de pago de acuerdo a su capacidad económica, de hasta de ocho cuotas si su mora es significativa.

A esta fecha su cuenta refleja el siguiente estado:

Alumbrado	\$ _____	Fiestas (5%)	\$ _____
-----------	----------	--------------	----------

Aseo	\$ _____	Intereses	\$ _____
------	----------	-----------	----------

Adoquinado	\$ _____		
------------	----------	--	--

Comercio	\$ _____	Fiestas (5%)	\$ _____
----------	----------	--------------	----------

Industria	\$ _____	Intereses	\$ _____
-----------	----------	-----------	----------

Servicios	\$ _____	Multa	\$ _____
-----------	----------	-------	----------

Agradeciendo su comprensión y atención a este aviso, me suscribo.

Atentamente,

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

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

Encargada de Recuperación de Mora

Tesorera Municipal

**EJEMPLO DE CARTA DE AVISO DE COBRO DE SEGUNDA NOTIFICACIÓN**

Fecha de recibido. \_\_\_\_\_

Sr. (a): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Revisando su expediente registrado bajo la Cuenta Corriente No. \_\_\_\_\_, observamos, que no se ha acercado a esta alcaldía a tomar arreglo o a pagar las tasas correspondientes al servicio que se le brinda, por lo que le recuerdo de su obligación de pagar sus impuestos municipales, para lo cual se le otorgan quince días hábiles a partir de recibida la presente para que se presente a cancelar sus impuestos correspondientes, recordando, que de cancelar en una sola cuota su deuda, pasar al departamento de Tesorería y si desea un plan de pago pasar al departamento de Recuperación de Mora. Esperando su grata visita, me suscribo a usted.

Atentamente,

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

Encargada de Recuperación de Mora

**MODELO DE CARTA DE COBRO TERCERA NOTIFICACIÓN**

San Pedro Perulapán \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Sr. (a): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cta. No. \_\_\_\_\_

En vista de haber transcurrido el plazo para que usted se presentara a la Tesorería O Caja de esta Alcaldía Municipal a cancelar su deuda tributaria o a firmar un convenio de pagos, hago de su conocimiento que su caso pasará al Concejo Municipal para decidir su traslado a nuestro Representante Judicial para que inicie el correspondiente juicio ejecutivo de cobro.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para saludarle.

Atentamente,

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

Síndico Municipal

## CONVENIO DE PAGO POR MORA TRIBUTARIA

El suscrito Síndico Municipal del municipio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, de generales conocidas, y el Señor \_\_\_\_\_, de generales conocidas en su solicitud de fecha \_\_\_\_\_, por este medio establecemos el presente convenio de pago por tributos que el Señor \_\_\_\_\_, adeuda a esta Alcaldía Municipal por un monto de \_\_\_\_\_; cantidad que se compromete a pagar por medio de \_\_\_\_\_ cuotas de \_\_\_\_\_, a partir del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del presente año.

El incumplimiento del pago de una de las cuotas, hará exigible el pago total de la deuda.

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

f. \_\_\_\_\_

Síndico Municipal

f. \_\_\_\_\_

Solicitante