

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
INGENIERÍA INDUSTRIAL**



TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL
DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO DE LA ALCALDÍA DE
NUEVA SAN SALVADOR”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

**JOSÉ ERNESTO ROSALES GONZÁLEZ
ARMANDO OMAR GRANADOS MOLINA
ERICK WILBERTO MENDOZA FLAMENCO**

PARA OPTAR EL GRADO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

Noviembre, 2003

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. LORENA DUQUE DE RODRÍGUEZ
VICERRECTORA ACADEMICA

JURADO EXAMINADOR

ING. MARTA CECILIA MURILLO DE AGUILAR
PRESIDENTA

ING. SAUL ALFONSO GRANADOS
PRIMER VOCAL

ING. MIGUEL ANGEL GALDAMEZ G.
SEGUNDO VOCAL

NOVIEMBRE, 2003

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

ADIOS TODOPODEROSO Por brindarme un poquito de su sabiduría y alcanzar uno de los objetivos de vida.

A MI MADRE Ofelia González, porque Dios le dio una gran bendición para ayudarme de una manera infinita tanto económica, palabras de esperanza, consuelo y brindarme buenos principios morales.

A MI HERMANO Luis Rosales, por darme apoyo moral en momentos más difíciles.

A MI HERMANO Jaime Rosales, quien me ayudo de una manera incondicional y palabras de aliento y consuelo en los momentos más difíciles de la carrera.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS Por haber logrado la realización de mi trabajo de graduación.

José Ernesto Rosales González.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios Todopoderoso por haberme dado la sabiduría necesaria para culminar mis estudios y a mis padres porque me apoyaron dándome consejos y enseñándome a distinguir entre lo bueno y lo malo; también agradezco a mis compañeros de tesis y a todas aquellas personas que de alguna y de otras forma colaboraron para llevar a cabo mi trabajo de graduación.

Armando Omar Granados Molina

AGRADECIMIENTO

Le agradezco primeramente a Dios Todopoderoso, a mis padres, hermano y a mis compañeros de tesis por haberme apoyado en la realización de mi trabajo de graduación.

Erick Wilberto Mendoza Flamenco

INDICE

Nº PÁG.

Introducción

CAPITULO I MARCO TEORICO

1.1	Objetivos de la investigación.	1
	1.1.1. Objetivo General.	1
	1.1.2. Objetivo Especifico.. . . .	1
1.2	Justificación de la investigación.	
1.3	Delimitación y alcance de la investigación.	6
	1.3.1 Delimitación.	6
	1.3.1.1 Delimitación Espacial.	6
	1.3.1.2 Delimitación Geográfica.	6
	1.3.1.3 Delimitación Específica.	7
	1.3.1.4 Delimitación Temporal.	7
	1.3.2 Alcance.	7
1.4	Situación Problemática.	7
1.5	Síntesis del Problema.	9
1.6	Antecedentes de la Institución.	9
	1.6.1 Antecedentes históricos de la Institución.	9
	1.6.2 Marco teórico Histórico del Registro Tributario.	10
1.7	Marco Normativo o legal.	11
1.8	Marco Teórico Conceptual	14

1.9 Marco Teórico.	22
1.9.1 Panorama de Análisis y Diseño de Sistemas	22
1.9.2 Teoría General de Sistemas.	22
1.9.2.1 Clasificación de los Sistemas.	23
1.9.3 Categorías del Sistema de Información..	25
1.9.3.1 Sistemas para el Procesamiento de Transacciones.	25
1.9.3.2 Sistemas de Información Administrativa.	26
1.9.3.3 Sistemas para el Soporte de Decisiones.	28
1.9.4 Representación Gráfica del Sistema.	29
1.9.5 Teoría General de Manuales.	34
1.9.5.1 Objetivos de los Manuales Administrativos.	35
1.9.5.2 Importancia de los Manuales Administrativos.	36
1.9.5.3 Tipos de Manuales.	38
1.9.5.4 Manuales de Procedimientos.	41
1.9.6 Teorías de Diagnósticos.	44
1.9.6.1 El FODA.	44
1.9.6.2 Teoría Sobre Análisis de Causa y Efecto.	49
1.9.7 Panorama General del Registro Tributario.	54
1.9.8. Diagrama de Recolección de Recursos e Interacción de Procesos .	58

CAPITULO II

Investigación de Campo.

2.1. Tipo de estudio	59
2.2. Población y muestra	59
2.2.1 Población	59
2.2.2 Delimitación de la Población	60
2.2.3. Muestra	60
2.2.3.1 Tipo de Muestra	61
2.2.3.2. Cálculo de la Muestra	61
2.2.3.3. Selección de la Muestra	62
2.3. Fuentes y Técnicas para la Recolección de datos de la información	63
2.3.1 Fuentes Primarias y Secundarias.	63
2.3.2 Técnicas	63
2.4. Análisis de los Resultados	64
2.5. Interpretación de los Resultados	77
2.5.1 Diagrama de Pareto	77
2.5.2 Resumen de los Resultados obtenidos en la entrevista	81
2.5.3. Resumen de los Resultados obtenidos en la observación Directa	82
2.5.4. Diagrama Causa Efecto de la situación actual	83
2.6. Documentación del Sistema actual	86
2.6.1. Generalidades	86
2.6.2. Documentación del Sistema actual para inmuebles	86
2.6.2.1 Diagramas de Nivel para inmuebles	89
2.6.2.2 Diccionario de Datos actual para inmuebles.	91

2.6.3. Documentación del sistema actual para establecimientos.	100
2.6.3.1. Diagramas de nivel para establecimientos	101
2.6.3.2. Diccionario de datos actual para establecimientos	103
2.6.4. Diagnostico de la situación actual para el Registro Tributario	119
2.6.4.1. Análisis FODA	120
2.6.4.2. Conclusiones de la situación actual del Registro Tributario.	122

CAPITULO III

Diseño de Sistema Propuesto	123
3.1. Definición de Requerimientos	123
3.1.1. Generalidades	123
3.1.2. Diagrama de Relación de Recursos	124
3.1.3. Diagrama de Interacción de Procesos	125
3.2. Diseño del Sistema	126
3.2.1. Generalidades	126
3.2.2. Documentación del sistema Propuesto para Inmuebles.	126
3.2.2.1. Diagrama de Nivel 0 Propuesto para inmuebles	128
3.2.2.2. Diccionario de Datos Propuesto para Inmuebles	133
3.2.3. Documentación del Sistema Propuesto para Establecimientos	148

3.2.3.1. Diagrama de Nivel 0	
para Establecimientos	149
3.2.3.2. Diccionario de Datos Propuesto	
para establecimiento	155
3.2.4. Formularios utilizados en el Sistema	
Control Administrativo	175
3.3. Diseño de manual de Puestos y Procedimientos	207
3.3.1. Generalidades	207
3.3.2 Manual de Procedimientos para Inmuebles	209
3.3.3. Manual de Procedimientos para Establecimientos	215
3.3.4. Manual de Puestos	223
3.4. Plan de Implantación	242
3.4.1. Cronograma de Actividades para la Implantación	
del Sistema propuesto	244
3.4.2. Detalle de los costos para la implantación del	
nuevo sistema	245
3.4.3. Detalle los beneficios	246
Conclusiones	248
Recomendaciones	249
Glosario Técnico	
Bibliografía	
Anexos	

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Graduación fue realizado en la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, basándose para su elaboración en la información del sistema actual del Departamento de Registro Tributario y así poder establecer la operatividad del Proceso Tributario, para determinar los requerimientos que deben tomarse en cuenta en la propuesta del nuevo Sistema de Control Administrativo.

Este documento se divide en 3 capítulos, los cuales son:

Capitulo I: Marco Teórico, se presentan los Objetivos General y Específicos, se definió la situación problemática del estudio utilizando la teoría general de sistemas de información como herramientas para solucionar el problema.

Capitulo II Investigación de Campo. En éste se desarrolla la definición y delimitación de la población así como la determinación de la muestra y técnicas para la recolección de datos de la información, además se realizaron los análisis de los resultados, para que puedan ser interpretados por medio de Diagrama causa-efecto. También se desarrolla la documentación del sistema actual para ser evaluada por medio de la aplicación de un diagnóstico, utilizando el análisis FODA.

CAPITULO III Diseño del Sistema propuesto

Se definen los requerimientos para diseñar el sistema propuesto; además, se representan los procedimientos que conformarán el nuevo sistema; finalmente, se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones, anexos y la bibliografía utilizadas en el documentos en el documento.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1.1. OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un sistema de Control Administrativo para la clasificación, verificación, recolección de datos, cálculo de impuesto y autorización de registro de contribuyentes en el Departamento de Registro Tributario de la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, para mejorar el manejo de procesos tributarios.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Investigar las diferentes teorías relacionadas con el Sistema de Control Administrativo que darán referencias a las posibles soluciones de los problemas del Registro Tributario.
- Analizar los métodos y los procedimiento que se realizan para la clasificación, verificación, registro y calificación de los establecimientos e inmuebles de la Alcaldía de Nueva San Salvador.

- Proponer el Diseño de un Sistema de Control Administrativo para el Registro Tributario en la Alcaldía de Nueva San Salvador.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

En la Alcaldía de Nueva San Salvador se encontraron ciertos trámites burocráticos en los procedimientos que generan los cargos por impuestos a establecimientos e inmuebles del Municipio, lo que origina retrasos en los procedimientos e insatisfacción al contribuyente. Debido a lo anterior, el estudio se desarrolla en el Departamento de Registro Tributario.

Por lo tanto, el diseño del Sistema de Control Administrativo para el Departamento de Registro Tributario sirve de guía para la elaboración de diseños que beneficiaran los procedimientos que componen los diferentes departamentos con los que cuenta la Alcaldía de Nueva San Salvador. Los beneficios que se obtendrán con el diseño del sistema son:

- Mantener actualizado el registro de establecimientos e inmuebles que pertenecen al Municipio.
- Actualizar la generación de Cuentas o Impuestos.

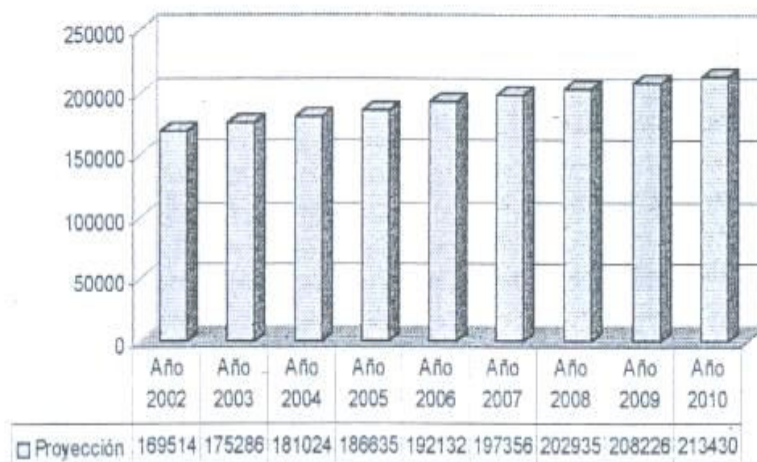
- Brindar un mejor servicio a través de un manejo eficiente y eficaz de la información así como reducción de tiempo de respuestas al contribuyente.
- Todo esto se realiza tomando en cuenta que el Municipio consta con la actividad económica siguiente:

ENTIDAD	CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS
COMERCIO	4, 700
DE SERVICIO	1, 540
INDUSTRIA	286
FINANCIERA	48
INMUEBLES	32, 700

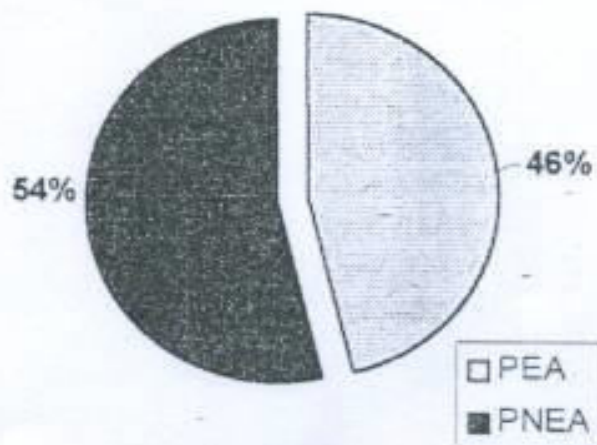
Fuente: Departamento de Registro Tributario de la Alcaldía de Nueva San Salvador. Año 2002.

Por otra parte según las proyecciones estimadas por la Alcaldía de Nueva San Salvador se establece que la población se incrementará dando como consecuencia una mayor actividad económica de establecimientos e inmuebles como se presenta en las siguientes gráficas la proyección de la población del año 2002 al 2010, así como también el porcentaje de la población económicamente activa y no activa.

Santa Tecla en Cifras
Proyecciones de Población 2002-2020



Porcentaje de Población Económicamente Activa y No Económicamente Activa



Además el diseño se elaborará sin dejar a un lado el beneficio social que persiguen las instituciones gubernamentales. La información necesaria para realizar el estudio, será facilitada por el Jefe del Departamento de Registro Tributario y demás empleados de dicho departamento. Se entrevistarán a los empleados para recopilar datos a utilizar en el Diseño del Nuevo Sistema, así como también se encuestará una muestra de los contribuyentes para determinar sus necesidades y el grado de satisfacción con el servicio brindado por la Alcaldía.

La importancia de Diseñar un Sistema de Control Administrativo en el Departamento de Registros Tributario contribuirá en los siguientes aspectos:

- **DESDE EL PUNTO DE VISTA GERENCIAL:** Proporcionará una herramienta de control que ayudará a tomar decisiones en forma oportuna y adecuada.
- **DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL PERSONAL OPERATIVO:** Proporcionará los procedimientos de trabajo en forma sistemática con el objeto de generar calidad en su trabajo.

- **DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CONTRIBUYENTE:**

Se brindará un mejor servicio al contribuyente ya que este, será atendido en un menor tiempo, debido a la disminución de los procedimientos burocráticos.

1.3 DELIMITACIÓN Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1 DELIMITACIÓN.

1.3.1.1.Delimitación Espacial.

El desarrollo del diseño de un “Sistema de Control Administrativo para el Registro Tributario” para la Alcaldía Municipal se realizará en la Ciudad de Nueva San Salvador, Departamento de La Libertad.

1.3.1.2 Delimitación Geográfica.

El desarrollo del diseño de un “Sistema de Control Administrativo para el Registro Tributario” se realizará en la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, ubicada entre la 2ª Calle Poniente y 6ª Avenida Sur. Ex Gimnasio Adolfo Pineda.

1.3.1.3 Delimitación Específica.

El estudio se realizará en el Registro Tributario, en uno de los Departamentos que integran la Alcaldía de Nueva San Salvador.

1.3.1.4 Delimitación Temporal.

El tiempo en el que se realizará el trabajo de grado es de 10 meses iniciando el 17 de Agosto de 2002 y finalizando 14 de Junio de 2003.

1.3.2 ALCANCE.

El alcance del estudio está comprendido desde que llega el propietario de un establecimiento o inmueble a efectuar los Trámites de Registro para que se le genere el cargo por Impuestos Municipales hasta que se da la autorización del Registro.

1.4 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

La Alcaldía de Nueva San Salvador en la actualidad cuenta con el Departamento de Registro Tributario que se encarga de realizar los trámites que generan los cargos por impuestos de 6574 establecimientos y 32700 inmuebles del Municipio de Nueva San Salvador (según datos registrados por el Jefe del Departamento de Registros Tributario). Dichos trámites cuentan con una serie de procedimientos para efectuar la generación de cargos por

impuestos al contribuyente, donde se encuentra dificultades que atrasan este registro.

Una de las causas principales que ocasiona la situación problemática es que existe burocracia en los procedimientos que conforman el Proceso de Registro, ya que se involucran varias personas en la realización de trámites, y además algunos de dichos trámites se hacen en una forma empírica, dicho de otra manera en un sistema manual.

Otra de las situaciones que generan quejas por parte del contribuyente por pérdida de tiempo, es el manejo de información, a raíz de que no existe una actualización en las cuentas y pagos del contribuyente, que tendrá como consecuencia un mal control y registro de las actividades económicas de los Establecimientos e inmuebles del Municipio, debido también al excesivo número de procedimientos para extender la documentación por la falta de equipo para agilizar dichos trámites.

1.5 SÍNTESIS DEL PROBLEMA.

La problemática que presenta la Alcaldía de Nueva San Salvador en el Departamento de Registro Tributario, se da en los procedimientos que conforman el Proceso de Registro. Donde dichos procedimientos son: la clasificación, verificación de documentos, recolección de datos, cálculo de impuestos, y autorización del registro, lo que ocasiona quejas por parte del contribuyente, debido a que existe lentitud en los procedimientos donde se involucran varias personas en la realización de trámites para generar los cargos por impuestos.

1.6 ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN.

1.6.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA INSTITUCIÓN.

La Alcaldía de Nueva San Salvador tiene el propósito primordial de desempeñar un beneficio social a toda la población perteneciente al Municipio de Nueva San Salvador.

En diciembre de 1854 se desarrollaron los actos de fundación de Santa Tecla y el 5 de febrero de 1855 el nuevo asentamiento de la capital llamada Nueva San Salvador. Esta fundación se produce por decreto del 8 de agosto de 1854 siendo su fundador de derecho el Coronel José María San Martín; éste asentamiento de la capital duró hasta el 27 de enero de 1859.

El 7 de noviembre de 1854, se conceden sitios a quienes edifiquen en Nueva San Salvador, señalándose términos de la concesión y criterios para construcción de las casas en un área de 225 manzanas.

El 2 de enero de 1855 la Junta de Delineación de Nueva San Salvador encargada del desarrollo urbano y/ o arquitectónico de la ciudad, autoriza la distribución de terrenos, fungiendo así el 1856 la Constitución de la Primera Municipalidad de Nueva San Salvador, trasladándose en 1924 a la casa que pertenecía al Señor Fernando Castaneda; donde dicho lugar sufrió serios daños en su infraestructura, debido al terremoto que ocurrió el 13 de enero de 2001, obligando así el traslado de la municipalidad al Gimnasio Adolfo Pineda, donde actualmente desempeña sus funciones.

1.6.2 MARCO TEÓRICO HISTÓRICO DEL REGISTRO TRIBUTARIO.

En la Alcaldía de Nueva San Salvador actualmente, el Departamento de Registro Tributario labora en una forma empírica con respecto a los procedimientos y sus respectivos controles, así como el manejo de archivos, el cual se está llevando en forma de expedientes, físicos, lo que genera grandes volúmenes de documentación y por tanto existen retrasos cuando se requiere buscar información.

Como medida de solución, el personal de dicho Departamento toma de modelo lo que hacen otras alcaldías.

La situación actual está vigente desde el año de 1996, ya que fué en este año donde se mecanizaron ciertos procedimientos para el registro de impuestos, el cual hasta la fecha no ha sido actualizado, por lo que se ha generado un aumento en las quejas por parte del contribuyente, ya que se dan retrasos para generar los cargos por Impuestos.

1.7 MARCO NORMATIVO O LEGAL

La normativa legal permite regular en cierta medida, las actividades que se desarrollan, tanto a nivel interno como externo que guían el funcionamiento operativo del Departamento de Registros Tributario con la Municipalidad lo cual se resume en los siguientes artículos de la Ley de Impuestos Municipales de Nueva San Salvador.

CAPITULO I

CONCEPTOS GENERALES.

Art. 1 La presente Ley tiene por objeto establecer los impuestos municipales a cobrarse en el Municipio de Nueva San Salvador, entendiéndose por tales, aquellos tributos exigidos a los particulares sin contraprestación alguna individualizada por parte del municipio.

Art. 3 Será sujeto activo de la obligación tributaria municipal, el Municipio de Nueva San Salvador en su carácter de acreedor de los respectivos tributos.

Art. 4 Serán sujetos pasivos de la obligación tributaria municipal, la persona natural o jurídica, que según la presente ley está obligada al cumplimiento de las prestaciones pecuniarias sea como contribuyente o responsable. Se entiende por contribuyente, el sujeto pasivo respecto al cual se verifica el hecho generador de la obligación tributaria y por responsable aquel que sin ser contribuyente, por mandato de ley debe cumplirse con las obligaciones de éste.

Art. 5 Para los efectos de la aplicación de esta ley se consideran también sujetos pasivos las comunidades de bienes, sucesiones, fideicomisos, sociedades de hecho u otros entes colectivos o patrimonios que aún cuando

conforme al servicio común carezcan de personalidad jurídica, se les atribuye la calidad de sujetos de derechos y obligaciones tales como: arrendatarios, mandatarios, usufructuarios, adjudicatarios, a cualquier título. También se considera sujetos pasivos de conformidad a esta ley, las instituciones autónomas que realicen actividades industriales, comerciales o de servicios en el municipio, con exención de la seguridad social.

CAPITULO III

Art. 23 Toda persona natural o jurídica, que de acuerdo a esta ley está sujeta al pago de cualquier impuesto, está en la obligación de remitir y facilitar las inspecciones, exámenes, comprobaciones e investigaciones que realicen el Alcalde, sus delegados o inspectores municipales. Proporcionando las explicaciones, datos e informes que los referidos funcionarios le solicitaren en el ejercicio de sus funciones.

Las personas a que se refiere el inciso anterior que se negare a facilitar las inspecciones, exámenes, comprobaciones e investigaciones o a proporcionar las explicaciones, datos o informes señalados en el mismo inciso a que deliberadamente suministren datos falsos o inexactos serán sancionados con una multa.

CAPITULO V

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 42 La determinación, verificación, control y recaudación de impuestos como función básica de la administración tributaria municipal, serán ejercidos en el Consejo Municipal y sus organismos dependientes quienes estarán en la obligación de hacer cumplir lo que en esta ley se prescribe.

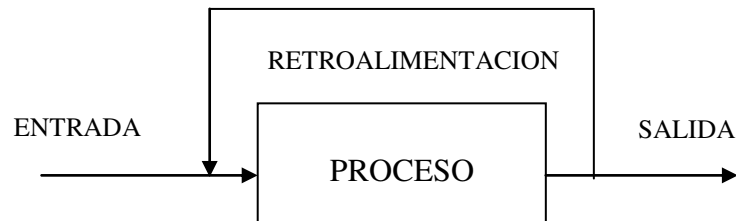
1.8. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

SISTEMA:

Es un conjunto de componentes organizados que se encuentran en interacción y que buscan metas comunes, operando para ello sobre datos a información en una referencia temporal.

De acuerdo “Al Análisis y Diseño de Sistemas” Kendall y Kendall, se basa su propuesta en el hecho de que todo Sistema para ser diseñado tiene que estar relacionado con los objetivos Generales y Específicos de cada Organización en particular los cuales vienen a construir una retroalimentación que ayuda a las entradas y salidas

del sistema que está diseñado, dicho planteamiento se resume en el esquema siguiente.



Elementos básicos de un modelo de sistema

La finalidad de los sistemas de información como los de cualquier otro sistema dentro de una organización, son procesar entradas, mantener archivo de datos relacionados con la organización y producir información, reportes y otras salidas.

ENTRADA:

Son básicamente los insumos que se necesitan y que logran activar el sistema de manera que estas sean procesadas para generar salidas. Para el diseño de entradas de un sistema se tienen que tomar en cuenta las siguientes características.

- a) Que datos ingresan al sistema
- b) Que medios utilizar
- c) La forma en que se deben disponer o codificar los datos.
- d) El diálogo que servirá de guía a los usuarios para dar entrada a los datos.
- e) Validación necesaria de datos y transacciones para detectar errores.
- f) Métodos para llevar a cabo la validación de las entradas y los pasos a seguir cuando se presentan errores.

SALIDA:

Es el producto de realizar un proceso de las entradas y que finalmente logra la meta.

Cuando se diseña la salida se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos.

- a) Determinar que información presentar
- b) Decidir si la información será presentada en forma visual, verbal o impresa y seleccionar el medio de salida.

- c) Disponer la presentación de la información en el formato aceptables.
- d) Decidir como distribuir la salida entre los posibles destinatarios.

PROCESO: ○

Es el resultado neto de todas las actividades que llevan el objetivo determinado, para que un sistema logre convertir las entradas en salidas.

ARCHIVO □

Es todo cúmulo de datos que guardan una relación entre sí y que sirven en una organización como respaldo de información.

El diseño de archivos incluye decisiones con respecto a la naturaleza y contenido del propio archivo, como si se fuera a emplear para guardar detalles de las transacciones, datos de tipo histórico o información de referencia. Para diseñar un archivo se deben tomar en cuenta los siguientes criterios:

- a) Los datos que se deben incluirse en el formato de los registros contenidos en el archivo.

- b) La longitud de cada registro, con base en las características de los datos que contiene.
- c) La secuencia a disposición de los registros dentro del archivo.

CONTROL DEL SISTEMA:

Proceso que mide el funcionamiento actual y permite mantener el rendimiento de un sistema dentro de los límites fijados.

Al diseñar un sistema también se deben anticipar los errores que se cometerán al ingresar los datos en el sistema o al solicitar la ejecución de ciertas funciones. Algunos errores no tienen importancia ni consecuencias pero otros pueden ser tan serios que ocasionarán el borrado de datos o el uso inapropiado del sistema.

Los controles de entrada proporcionan medios para:

1. Asegurar que solo los usuarios autorizados tengan acceso al sistema
2. garantizar que las transacciones sean aceptables

3. validar los datos para validar su exactitud
4. determinar si se han omitido datos que son necesarios

FLUJO DE DATOS:

Movimiento de datos en determinada dirección desde un origen hacia un destino en forma de documento, cartas, llamadas telefónicas o virtualmente por cualquier otro medio.

FUENTE O DESTINO DE DATOS:

Las fuentes o destinos externos de datos pueden ser personas, programas, organizaciones u otras entidades que interactúan con el sistema, pero se encuentran fuera de él.

SUBSISTEMA:

Cuando un componente de un sistema es por sí mismo un sistema se denomina sub-sistema.

IMPUESTO:

Tarifa que se aplica al contribuyente en concepto de establecimientos e inmuebles de cuotas impositivas o tasas de acuerdo con las bases legales correspondientes.

REGISTRO:

Conjunto de elementos, datos, referentes a una entidad que se utilizan normalmente en el procesamiento, estos datos relativos están agrupados, se recaban o recuperan en conjunto como una entidad.

REGISTRO TRIBUTARIO:

Unidad que se encarga del registro de cada uno de los establecimientos e inmuebles del municipio a fin de imponerles las obligaciones tributarias correspondientes.

ESTABLECIMIENTO:

Lugar donde se realiza alguna actividad económica que esta sujeta a las leyes municipales de registro, para generar un impuesto.

INMUEBLE:

Propiedad de una persona natural o jurídica que esta sujeta a las leyes Municipales.

CONTRIBUYENTE:

Persona natural o jurídica que tiene la obligación de pagar un impuesto municipal basándose en las características de dicha propiedad.

MUNICIPALIDAD:

Una municipalidad se concibe como una institución base del sistema democrático , con autonomía reconocida por la constitución de la República de El Salvador, es dirigida por un concejo de elección popular que administra los servicios públicos e interés de la sociedad.

1.9 MARCO TEÓRICO

1.9.1 PANORAMA DEL ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS.¹

El desarrollo de sistemas puede considerarse en general, formado por dos grandes componentes: El análisis de sistemas y el diseño de sistemas. El diseño de sistemas es el proceso de planificar, reemplazar o completar un sistema organizacional existente. Pero antes de llevar a cabo esta planeación es necesario comprender, en su totalidad, el viejo sistema y determinar la mejor forma de usar la tecnología para hacer las operaciones más eficientes. El análisis de sistemas por consiguiente es el proceso de clasificación e interpretación de hechos, diagnóstico de problemas y empleo de la información para recomendar mejoras al sistema.

Por consiguiente el análisis especifica que es lo que el sistema debe hacer, el diseño establece como alcanzar el objetivo.

1.9.2 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS.²

Dentro de las organizaciones, el análisis y diseño de sistemas se refiere al proceso de examinar la situación de una empresa con el

¹ Basado en el libro “Análisis y Diseño de Sistemas de Información”.
James A. Senn. Segunda Edición.

² Basado en el Libro “Análisis y Diseño de Sistemas de Información”.
James A. Senn. Segunda Edición.

propósito de mejorarla con métodos y procedimientos más adecuados. Por consiguiente un sistema es un conjunto de componentes organizados que interactúan entre sí, y que buscan una o varias metas comunes operando para ello sobre datos o información, en una referencia temporal para producir como salida información relevante.

1.9.2.1 CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS.

Para alcanzar sus objetivos, los sistemas interaccionan con su medio ambiente, el cual está formado por todos los objetivos que se encuentran fuera de las fronteras del sistema.

Los sistemas se clasifican en:

- Abiertos.
- Cerrados.
- Físicos.
- Abstracto.

Abiertos: Son aquellos sistemas que interactúan o se relacionan con el medio que los rodea.

Cerrados: Son de autocontenido, es decir que no interactúan con su medio ambiente.

Físicos: Están constituidos por elementos materiales o tangibles.

Abstractos: Están formados por conceptos, teorías e información.

En la actualidad todos los sistemas son abiertos. Es así como los sistemas cerrados existen solo como un concepto.

El elemento de control está relacionado con la naturaleza de los sistemas, sean cerrados o abiertos, los sistemas trabajan mejor si se encuentran bajo control y cuando operan dentro de niveles de desempeño tolerable.

El sistema deja de funcionar y permanece inactivo hasta que se corrija su condición, si esta condición se prolonga demasiado los resultados pueden ser fatales para el sistema.

Los sistemas emplean un modelo de control básico consistente en:

- A. Un estándar para lograr un desempeño aceptable.
- B. Un método para medir el desempeño actual.

- C. Un medio para comparar el desempeño actual contra el estándar.
- D. Un método de retroalimentación.

1.9.3 CATEGORÍAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

1.9.3.1 Sistemas para el Procesamiento de transacciones.

Los sistemas de procesamiento de transacciones tienen como finalidad mejorar las actividades rutinarias de una empresa y de las que depende toda la organización. Una transacción es cualquier suceso o actividad que afecta a toda la organización. Las transacciones más comunes incluyen: Facturación, entrega de mercancía, pago a empleados, registros, depósitos de cheques, etc. Los tipos de transacciones cambian en cada una de las diferentes organizaciones. Sin embargo, la mayor parte de las compañías procesan dichas transacciones como una mayor parte de sus actividades cotidianas.

El procesamiento de transacciones, que es el conjunto de procedimientos para el manejo de estas, incluye entre otras, las siguientes actividades: Cálculos, clasificación, ordenamiento, almacenamiento y recuperación, generación de resúmenes.

Todas estas actividades forman parte del nivel operacional de cualquier organización y comparten características similares como lo son:

- A. Gran volumen de transacciones.
- B. Gran similitud entre las transacciones.
- C. Los procedimientos para el procesamiento de transacciones están bien comprendidos y se pueden describir con detalles.
- D. Existen muy pocas excepciones a los procedimientos normales.

1.9.3.2 Sistemas de Información Administrativa.

Los sistemas de información administrativa ayudan a los directivos a tomar decisiones y resolver problemas. Los directivos recurren a los datos almacenados como consecuencia del procesamiento de las transacciones, pero también emplean otra información.

En cualquier organización se deben tomar decisiones sobre muchos asuntos que se presentan con regularidad y para hacerlo se requiere de cierta información dado que los procesos de decisión están claramente definidos, entonces se puede identificar la información necesaria para formular las decisiones.

desarrollar sistemas de información para que en forma periódica preparen reportes para el soporte de decisiones.

Cada vez que se necesite la información, esta se preparará y presenta en una forma y formato previamente diseñados.

El objetivo de un sistema de información gerencial es obtener información sobre los procesos y sobre las funciones y procedimientos que se desempeñan en una organización, la cual es fundamental para entender el enfoque de sistemas que se aplica hoy en día.

En esencia, el enfoque de sistema es una disciplina o un modo de pensamiento que puede ser aplicado para realizar, diseñar e instrumentar un flujo organizado de información para el control de procesos. Se basa en la premisa de que toda la organización es un sistema, lo cual define la manera como se relaciona la organización con su medio ambiente externo para alcanzar metas y objetivos pre- determinados.

1.9.3.3 Sistema para el Soporte de Decisiones.

Los sistemas para el soporte de decisiones ayudan a los directivos que deben tomar decisiones no muy estructuradas.

Una decisión se considera no estructurada si no existen procedimientos claros para tomarla y tampoco es posible identificar, con anticipación, todos los factores que deben considerarse en la decisión.

Un factor clave en el uso de estos sistemas es determinar la información necesaria.

En situaciones bien estructuradas es posible identificar esta información con anticipación, pero en un ambiente no estructurado resulta difícil hacerlo. Conforme se adquiere la información, puede ocurrir que la gerencia se de cuenta que se necesita más información; es decir, tener información puede conducir a otros requerimientos.

En consecuencia los sistemas para el soporte de decisiones deben tener una flexibilidad mayor que la de los demás sistemas de información.

1.9.4 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE SISTEMAS.³

Un sistema tal como existe dentro de la organización corporativa, puede ser representado gráficamente en varias formas. Los diversos modelos gráficos muestran las fronteras del sistema y la información usada dentro del sistema.

DESCRIPCIÓN GRÁFICA.

Una de las formas de describir un sistema es preparar un bosquejo que señale sus características identifique la función para que sirve e indique como este interactúa con otros elementos. Sin embargo describir de esta manera un sistema grande es un proceso tedioso y propenso a errores ya que es fácil omitir algún detalle o dar una explicación que quizás no sean comprensibles.

DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS.

El modelo de sistema recibe el nombre de diagrama de flujo de datos (DFD). La descripción completo de un sistema esta formada por el conjunto de diagrama de flujo de datos.

³ Basado en el libro “Análisis y diseño de sistemas de información”.
James A. Senn. 2ª Edición.

Para desarrollar una descripción de sistema por el método de análisis estructurado se sigue un proceso descendente.

El modelo original se detalla en diagramas en bajo nivel que muestran características adicionales del sistema. Cada proceso puede desglosarse en diagramas de flujo de datos (DFD) cada vez más detallado. Esta secuencia se repite hasta que se obtiene suficientes detalles que permite al analista comprender en su totalidad la parte del sistema que se encuentra en investigación.

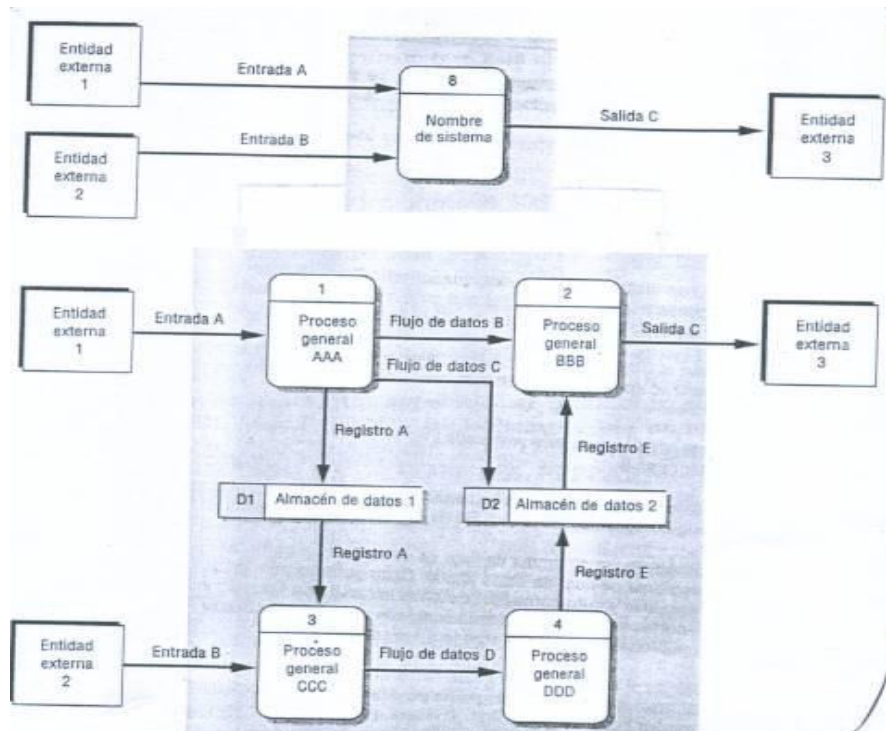
Los diagramas de flujo de datos son herramientas más importantes y la base sobre la cual se desarrollan otros componentes. La transformación de entrada en salida por medio de procesos puede describirse en forma lógica e independiente de los componentes físicos asociados con el sistema.

En contraste los diagramas físicos de flujo de datos muestran la implantación y movimiento real de datos entre las personas, departamentos y estaciones de trabajo.

VENTAJAS DE LA UTILIZACIÓN DE UN DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS.

- Libertad para realizar en forma muy temprana la implementación técnica del sistema.
- Una mayor comprensión en las interrelaciones de los sistemas y los subsistemas.
- Comunicación del crecimiento del sistema actual a los usuarios por medio del diagrama de flujo de datos.
- Análisis de un sistema propuesto para determinar si han sido definidos los datos y procesos necesarios.

Según el libro “Análisis y Diseño de Sistema” del Autor Kendall se presenta el siguiente Modelo de Diagrama de Flujo de Datos.



El diagrama no contiene ningún almacenamiento de datos, y es bastante simple de crear una vez que las entidades externas y el flujo de datos de y hacia ellas es conocido por los analistas a partir de entrevistas con usuarios y análisis de documentos.

COMO DIBUJAR EL DIAGRAMA O (el siguiente nivel).

Un mayor detalle que el que permite el diagrama de contexto se logra “explotando o fragmentando los diagramas”. Las entradas y salidas especificadas en el primer diagrama permanecen constantes en todos los diagramas subsecuentes. Sin embargo, el resto del diagrama es explotado en acercamientos que involucran de tres a nueve procesos, y muestran almacenes de datos y nuevos flujos de datos de nivel más bajo. Es el efecto que se obtendría usando una lupa para ver el diagrama de flujo de datos original. Cada diagrama explotado debe usar solamente una hoja de papel. Mediante la explosión del DFD hacia subprocessos, el analista de sistemas comienza a llenar los detalles acerca del movimiento de datos. En los dos o tres primeros niveles de diagramación del flujo de datos es ignorado el manejo de excepciones.

El diagrama 0 es la explosión del diagrama de contexto y puede incluir hasta nueve procesos.

DICCIONARIO DE DATOS.

Son todas las definiciones de los elementos con el sistema flujo de datos procesos y almacenamiento de datos (Archivo). Están descritos en forma detallada en el diccionario de datos. Si algún miembro del equipo encargado del proyecto desea saber alguna definición del nombre de un dato o el contenido particular de un flujo de dato, esta información debe encontrarse disponible en el diccionario de datos.

El diccionario contiene las características lógicas de los sitios donde se almacenan los datos del sistema, incluyendo nombres, descripción, alias, contenidos y organización. También identifica los procesos donde se emplean los datos y los sitios donde se necesita el acceso inmediato a la información.

Sirve como punto de partida para identificar los requerimientos de las bases de datos durante el diseño del sistema.

Para una mayor comprensión se muestra el siguiente modelo.

Procesos:	_____
Descripción de datos:	_____

Entrada:	_____

Salida:	_____

1.9.5 TEORIA GENERAL DE MANUALES.

Manuales Administrativos.

Es un instrumento técnico que incorpora información sobre la asociación cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí que se constituyen en una unidad para la realización de actividades de tareas específicas.

Además permite contar con una descripción de los procedimientos para comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles

jerárquicos de la organización lo que propicia la disminución de errores y el incremento de la productividad.

De acuerdo al autor Graham Kellog establece que en un manual señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina y de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

El grupo de trabajo estima que los manuales son herramientas administrativas que sirven de guía al personal de una organización para el mejoramiento en la realización de sus actividades.

1.9.5.1. Objetivos de los Manuales Administrativos ⁴

Siempre que se trabaje en la elaboración de manuales es conveniente tener en cuenta que se preparan para lograr los objetivos siguiente:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.

⁴ idem.concepto de Manuales
(<http://fade.es/fapag/webfade/infoempresa/economia/edu/estructura/sis...//manualproce.ht>)

- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para dividir responsabilidades, evitar duplicidad de tareas y detectar omisiones.
- Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

1.9.5.2 Importancia de los Manuales Administrativos: ⁵

Además de los objetivos que se logran con los manuales administrativos, estos son valiosos instrumentos de comunicación para la institución, ya que su importancia radica en lo siguiente:

⁵ Manuales Administrativos (<http://itlp.edu.mx/publica/tutoriales/rechum1/u3parte2.htm>)

- Durante su elaboración se aclaran muchos de los objetivos institucionales, así como las políticas a seguir para obtener los mejores resultados.
- Se regulan las tareas de los ocupantes de los puestos de trabajo.
- Se identifican duplicidades y posibles puntos importantes de carácter funcional
- Se plasma por escrito la autoridad y responsabilidad, evitando la fuga de responsabilidades.
- Sirven como una guía para el personal.

1.9.5.3. Tipos de Manuales

Concepto de Manuales de Organización.⁶

Este tipo de manuales son fundamentales para las instituciones que se interesen por mantener una estructura administrativa adecuada para el tipo de objetivos que tenga. Estos manuales definen la exposición detallada de la estructura de una empresa señalando los puestos y la relación existentes entre ellos, explicando la jerarquía, los grados o niveles de autoridad y responsabilidad así como también, las funciones de los departamentos o divisiones de la empresa, son relaciones y requisitos mínimos exigibles a la persona que desempeña el puesto.

⁶ Anzoka Karla, Diseño de Manuales Administrativos para el Departamento de Administración de Empresas de la UCA, 2000, Pág.23

Contenido del Manual de Organización: ⁷

IDENTIFICACION	• Nombre oficial de la organización • Título y extensión (General o específico). • Lugar y fecha de la elaboración
ESTRUCTURA ORGANICA	• Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía • Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción.
DIRECTORIO	• Documento en donde los nombres y cargos de las personas están comprendidas en el manual. • Convencionalmente, los manuales generales contienen ese tipo de información hasta el nivel jerárquico de director general. • Es conveniente que la secuencia de presentación respete el orden de la estructura orgánica. • Su integración en el manual es opcional.

⁷ Franklin, Enrique, organización de Empresas, MacGrawHill, 1998, pág. 151-152

OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- Presentar una visión de conjunto o parcial de una entidad
- precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa para delimitar responsabilidades, evitar duplicaciones de tareas y detectar omisiones de las mismas.
- proporcionar información básica para la planeación e implementación de medidas de reformas.
- Facilitar el reclutamiento y selección del personal, en cuanto a proporcionar información precisa sobre las actividades a realizar en cada puesto de trabajo, permitiendo visualizar objetivamente los requerimientos o especificaciones necesarias a considerar en la contratación del personal que desempeñara tales puestos.

Características del Manual de Organización: ⁸

- Son más específicos de acuerdo al departamento de que se trate.
- Contienen los objetivos, políticas, organigrama del departamento, graficas de flujo, análisis de puesto y reglamentación.

1.9.4.4. Manual de Procedimientos

Estos manuales son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional cotidiano, en ellos se consignan, en forma metódica las operaciones que deben seguirse para la ejecución de todas las funciones de la Organización, o de una o varias unidades administrativas, dependiendo del ámbito de aplicación de los manuales.

Concepto de Manual de Procedimientos. ⁹

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o área específica en una organización.

⁸ Rue y Byars, Administración, Teoría y Aplicación, 1994, Pág.76

⁹ Benjamín Franklin, Organización de Empresas, opus.cit. Pág. 148

Contenido del Manual de Procedimientos.¹⁰

IDENTIFICACION	• Nombre Oficial de la Organización • Lugar y fecha de elaboración • Unidades Responsables de su elaboración, revisión y/o autorización
PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES)	• Presentación por escrito en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en que consisten, cuando, como, donde, con que y en cuanto se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. • Cuando la descripción del procedimiento es general y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación.
FORMULACIÓN E IMPRESOS	• Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjunta como apéndices.
DIAGRAMA DE	• Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un

¹⁰ Benjamin Franklin Organización de Empresas.

FLUJO	procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general) o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. • Los diagramas presentados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.
--------------	---

SIMBOLOGIA UTILIZADA

Todo manual de procedimientos para una mejor comprensión del recorrido o pasos a seguir en el desarrollo de cada una de las actividades u ocupaciones se necesita presentarlos en forma gráfica para lo que se recomienda utilizar el Diagrama con la siguiente simbología.



1.9.6 TEORIAS DE DIAGNOSTICO ¹¹

1.9.6.1 EL FODA

Este instrumento de análisis y descripción es un recurso de particular importancia en los procesos de negociación o de actuación en el medio. EL FODA rescatado de la planificación estratégica en el desarrollo empresarial y aplicado en los procesos de desarrollo local, el FODA permite visualizar el escenario de actuación.

¹¹ Gómez Canales, José Antonio El Diseño de un sistema de control administrativo para el mejoramiento del servicio al cliente pág. 57-61

El significado de cada una de las letras que forma el nombre de la técnica es la siguiente: (F) Fortalezas, (O) Oportunidades, (De) debilidades, (A) Amenazas. Consiste básicamente en el de generar posibles estrategias alternativas de acción.

El propósito de esta técnica es utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas formando diferentes estrategias que permiten maximizar las oportunidades. Además mediante esta técnica se pretende evitar las amenazas utilizando las fortalezas.

MATRIZ FODA

Esta herramienta permite 4 tipos de estrategias.

1. FO: Sirven para aprovechar oportunidades basado en sus fortalezas.
2. DO: Sirven para vencer debilidades aprovechando oportunidades
3. FA: Utiliza las fortalezas para evitar amenazas
4. DA: Para reducir las debilidades y evitar las amenazas .

CONSTRUCCIÓN DE UNA MATRIZ FODA

- Elaborar una lista de fortalezas
- Elaborar una lista de debilidades
- Hacer una lista de oportunidades
- Hacer una lista de amenazas
- Comparar las fortalezas en las oportunidades y registrar las estrategias resultantes.
- comparar las debilidades en las oportunidades y registrar las estrategias resultantes.
- Comparar las fortalezas con las amenazas y registrar las estrategias resultantes.
- Comparar las debilidades con las amenazas y registrar las estrategias resultantes.

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS

Son fortalezas aquellos aspectos, en características de tipo interno que contribuyen a la consecución de los objetivos perseguidos por la empresa, y que además ofrezcan o presenten para esta alguna ventaja que le permita operar de una mejor manera.

- La elaboración cuenta con personal capacitado
- Se cuenta con equipo adecuado para realizar las operaciones.

DEBILIDADES

Son todos aquellos aspectos o características de tipo interno que inciden o intervienen en alguna manera en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- No posee un sistema de control administrativo
- No existe procedimiento sistematizados

FACTORES EXTERNOS

AMENAZAS

Aquellos aspectos o características de tipo externo que pueden en un momento dado afectar la operatividad interna de la empresa de no tomarse acciones por eventivas o ser previstas a tiempo.

- La organización podría perder sus clientes
- Perdidas económicas
- Se podría desarrollar una mala imagen de la organización.

OPORTUNIDADES

Son todos aquellos aspectos o características de tipo externo que de ser canalizado adecuadamente otorgarían ventaja competitiva a la organización que los apliquen.

- Realización de amenazas estratégicas con otras organizaciones mediante la afiliación a instituciones de carácter gremial.

MATRIZ DE ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
La organización cuenta con personal capacitado. Se cuenta con equipo adecuado para realizar las operaciones	-Realización de alianzas estratégicas con otras organizaciones mediante la afiliación a instituciones de carácter gremial	-No posee un sistema de control administrativo -No existe procedimientos sistematizados	-La organización podría perder sus clientes. - Se podría desarrollar una mala imagen de la organización

1.9.6.2 Teoría Sobre Análisis De Causa y Efecto

(Ishikawa) ¹²

Este método de análisis tiene como objetivo encontrar los efectos que originan los problemas existentes en una empresa partiendo de sus causas, ya que se hacen aparentes, con la ayuda de un diagrama; entonces cada uno de estos pueden evaluarse uno por uno con el objeto de encontrar las causas reales de los problemas. Este diagrama muestra en forma de gráfica o de dibujo las relaciones entre sí de las ideas expuestas en la tormenta de ideas.

Esta herramienta de análisis tiene tres características principales:

- Es una representación visual de todos los factores que pueden contribuir al efecto o al fenómeno en estudio.
- La interrelación entre los posibles factores causales son claramente mostrados; un factor causal puede aparecer en varios sitios del diagrama.
- Las relaciones son generalmente hipotéticas y cualitativas. El diagrama causa-efecto es preparado como un preludio para desarrollar los datos necesarios para establecer la causa experimentalmente.

¹² Gómez Canales, José Antonio “Diseño de un sistema de Control Administrativo de servicio al cliente. Pág. 62-65

¿Porque utilizar el diagrama causa y efecto (C Y E)?

Hay varias razones para usar el diagrama de causa y efecto.

Primero este diagrama organiza las ideas de la tormenta y ayuda a organizarla en categorías básicas. Segundo muestras las relaciones entre estas. Finalmente, el diagrama C Y E ayuda al equipo a ubicarse en el proceso de solución de problemas sirve como registro de la tormenta de ideas el diagrama C Y E se pueden usar cada vez que un grupo resuelva problemas.

Todas las posibles fuentes de causas deben ser consideradas. Existen al menos 4 clases de causas que se pueden aplicar a cualquier problema:

- Objetos como máquinas y materiales
- Condiciones como motivaciones, temperatura, o nivel de la demanda.
- Tiempo invertido en el proceso, o una secuencia del proceso, como tipo laboral o los pasos de un proceso de producción.
- Los efectos asociados como el lugar, tales como una línea de producción una oficina, etc.

Siendo estos, los ¿qué?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?. De las causas y efectos y siempre deben ser preguntados.

INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMAS C-E

Su resultado

Su valor es ser un medio para producir un listado de todas las causas, conocidas ó sospechosas, que pueden contribuir al efecto observado. Cuando se esta generando el diagrama C-E no es usual conocer si estas causas son las responsables del efecto.

Diferencia de entre teoría y hechos

Ya que los diagramas de C-E muestran y organizan teorías; solamente cuando estas son puestas a prueba con datos, se puede afirmar que se han encontrado las causas de un fenómeno observado.

Revisión final

Una vez que el diagrama de C-E ha sido construido debe ser revisado para asegurarse que está completo; no hay reglas exactas para esta revisión, pero algunas guías son:

- Cada rama principal del diagrama tendrá por lo menos tres o cuatro ramas adicionales.
- Si algunas ramas principales tienen menos causas o si la relación causal hacia atrás no está claramente definida, tal vez no se tiene un entendimiento tan profundo de este elemento.
- Si algunas ramas aparecen sobrecargadas con muchas causas al compararlas con otras, considere si no será apropiado dividirla en dos o más ramas principales.
- Verifique que las causas al final de cada cadena causal es una potencia causa raíz.

Construcción del diagrama C-E

PASO 1: Definir claramente el efecto o síntoma para el cual las causas deben de ser identificadas.

PASO 2: Colocar el efecto o síntoma a la derecha encerrado en una caja.

PASO 3: Usar la tormenta de ideas o el método paso a paso para

identificar las posibles causas. De la tormenta de ideas se genera una lista de causas, los cuales, son luego agrupadas en una serie de categorías. Conocidas como el método de las 5 M.S.

PASO 4: Cada una de las causas principales (no menos de dos y no más de seis) deberán ser escritas en el rectángulo y conectado con la espina central con una línea aproximadamente de 70°.

Las cuales son: Materiales, mano de obra, maquinaria, medio ambiente, método.

PASO 5: Agregar causas para cada área principal.

PASO 6: Agregar las causas subsidiarias para cada causa ya ingresada al diagrama.

PASO 7: Continuar agregando las posibles causas al diagrama hasta que cada rama alcance una causa raíz.

PASO 8: Comprobar la validez lógica de la cadena causal.

PASO 9: Comprobar que el diagrama este completo.

1.9.7 PANORAMA GENERAL DEL REGISTRO TRIBUTARIO. ¹³

El registro Tributario es una unidad que se encarga del registro y cierre de establecimientos e inmuebles de un Municipio, con el fin de imponerle las obligaciones tributarias correspondientes al contribuyente. Dicha unidad para llevar a cabo sus operaciones, toma como base la ley de impuestos municipales, que es la que se encarga de regular la generación de impuestos por parte del contribuyente.

El objetivo que persigue el registro tributario, es la fiscalización y control de establecimientos e inmuebles.

FUNCIONES QUE GENERALMENTE SE LLEVAN A CABO EN EL REGISTRO TRIBUTARIO.

- ✓ Registrar comercios de la localidad .
- ✓ Establecer tarifas impositivos o tasas de acuerdo con las bases legales correspondientes.
- ✓ Elaborar diversos reportes situacionales relativos a comercios e inmuebles.

¹³ Fuente Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador. Departamento de Registro Tributario.

- ✓ Mantener una base de datos sobre las generales en lo relacionado a establecimientos e inmuebles.
- ✓ Velar por que se cumpla lo establecido por las normas y leyes fiscales de la Nación.
- ✓ Servir al solicitante con esmero y la cortesía necesaria para crear una buena relación social.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas Municipales para el bienestar de la población.
- ✓ Registro tributario de establecimientos.

Esta unidad se lleva el control de empresas dedicadas a cualquier actividad económica y se conocen los estados financieros para su debida aplicación tributaria.

El objetivo que persigue el registro tributario de establecimientos es de mantener actualizado el registro de las empresas y negocios para exigirles el pago de tributos.

FUNCIONES QUE GENERALMENTE SE LLEVAN A CABO EN EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS

- ✓ Manejar información actualizada sobre el desarrollo empresarial del municipio.
- ✓ Extender constancias de distinta naturaleza al sector comercial
- ✓ Calcular bases imponibles de los negocios a partir de sus estados financieros.
- ✓ Zonificar el municipio de acuerdo a sus actividades económicas comerciales.

REGISTRO TRIBUTARIO DE INMUEBLES

- En esta unidad se registran nuevas organizaciones así como los traspasos de inmuebles para su debida aplicación impositiva.
- El objetivo que persigue el registro tributario de inmuebles es mantener actualizado el registro de inmuebles del municipio,

- Funciones que generalmente se llevan a cabo en el registro Tributario de Inmuebles.
- Emitir informes periódicos a la jefatura del departamento del registro tributario sobre el registro de los inmuebles.
- Mantener un control sobre cualquier modificación y cambio de propietario de los inmuebles.
- Realizar el registro de cada uno de los inmuebles que se encuentran en el municipio.
- Calcular bases imponibles a los inmuebles registrados.
- Realizar cualquier otra función asignada a la unidad por el departamento de registro tributario.

1.9.8. DIAGRAMA DE RELACION DE RECURSOS E INTERACCION DE PROCESOS.

El diagrama de relación de recursos es utilizado para identificar las necesidades que requiere diseñar un sistema propuesto, para esto se tienen que identificar los insumos, especificaciones, maquinaria y equipo, estándares de calidad, infraestructura, así como la documentación asociada, al proceso en estudio.

Este diagrama presenta un panorama en forma general de los requerimientos necesarios en un nuevo sistema, por otra parte el diagrama de interacción de procesos es utilizado para representar en forma gráfica la secuencia general de los procedimientos que son relacionados con las entidades externas para identificar paso a paso la secuencia lógica de las actividades que deben tomarse en cuenta para la elaboración del diagrama de nivel uno propuesto.

Además para la interacción de procesos es de tomar en cuenta la documentación que se requiere para generar las entradas del sistema.

CAPÍTULO II

INVESTIGACION DE CAMPO

2.1.TIPO DE ESTUDIO

En la investigación se obtuvo la información y datos necesarios para diseñar un Sistema de Control Administrativo para el Departamento de Registro Tributario en la Alcaldía de Nueva San Salvador.

Dada la problemática, se utilizó el tipo de estudio descriptivo, ya que por medio de éste se logró identificar las características de la investigación de los métodos y los procedimientos con los que labora el Departamento de Registro Tributario.

Para llevar a cabo el estudio descriptivo se utilizaron las herramientas que permitan reunir los datos relacionados con los requerimientos del estudio, por lo que se utilizó la observación directa, el uso de cuestionarios y entrevista, y a través de éstas se logró recabar información detallada sobre la problemática existente en el Departamento de Registro Tributario.

2.2 POBLACION Y MUESTRA

2.2.1. POBLACIÓN.

La población que se estudió fue el personal de la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador y los contribuyentes de dicha Municipalidad.

2.2.2. DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN.

El estudio del Diseño de un Sistema de Control Administrativo se delimita en el Departamento de Registro Tributario de la Alcaldía de Nueva San Salvador y los contribuyentes propietarios de establecimientos e inmuebles registrados en el período comprendido entre el año 2000 -2001.

2.2.3. MUESTRA.

Dada la problemática que presenta la investigación es necesario el cálculo de una muestra de la población usuaria del Registro para encuestarla.

La muestra representa las características de la población en estudio, que es de 1798 que incluyen establecimientos e inmuebles ¹ registrado en el período 2000 – 2001, los cuales generarán información que justifica el estudio y así se pueden determinar las necesidades del contribuyente y los requerimientos para diseñar un Sistema de Control Administrativo.

Por otra parte se utilizó la entrevista para estudiar a los empleados del - Departamento de Registro Tributario, los cuales constituyen una población de 11 personas ² que proporcionaron información para detectar las necesidades y requerimientos del sistema.

¹ Fuente: Departamento de Registro Tributario de la Alcaldía de Nueva San Salvador

² Fuente: Departamento de Registro Tributario de la Alcaldía de Nueva San Salvador.

2.2.3.1. Tipo de Muestra.

Se utilizó el muestreo probabilístico, ya que la población que se estimó, está compuesta por establecimientos e inmuebles los cuales tienen una misma posibilidad de ser elegidos, lo que determinó que los individuos que pertenecen a la muestra presentan la misma probabilidad de ser escogidos para responder ante los cuestionarios que se realizaron sobre la problemática.

2.2.3.2. Cálculo de la Muestra.

Para determinar la muestra de la población finita en estudio, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la población

Z = Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza (para una confianza del 95.45% se tiene que Z = 2)

e = Error muestral, depende del nivel de confianza, para Z = 2 se tiene que e = 8% ó 0.08)

P = Es la probabilidad de éxito sobre la realización de un evento.

q = Es la probabilidad de fracaso sobre la realización de un evento.³

Debido a que no se realizarán pruebas pilotos para determinar qué probabilidad de éxito o fracaso presentará el estudio se estima que: p = 0.5 y q = 0.5.

³ Fuente: Estadística II. Gildaberto Bonilla.

Por tanto:

Se sabe que
$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

Sustituyendo datos:

$$n = \frac{(2)^2 (0.5) (0.5) (1798)}{(1798-1) (0.08)^2 + (2)^2 (0.5)(0.5)} = \frac{1798}{12.50}$$

$n = 143.83 \quad n = 144 \text{ encuesta}$

2.2.3.3. Selección de la Muestra.

Para efectos de la recolección de los datos se utilizó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, porque es un procedimiento de selección de una muestra por el cual todos y cada uno de los elementos de la población tienen igual probabilidad de ser incluidos en la muestra.

Además, se seleccionaron los establecimientos e inmuebles registrados en el periodo 2000-2001, entre los cuales fueron distribuidos las encuestas para llevar a cabo el estudio.

2.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INFORMACIÓN.

2.3.1. FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

*** Fuentes Primarias.**

La fuente primaria para la obtención de la información fue la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador en El Departamento de Registro Tributario, y los empleados que laboran en dicho Departamento, así como los propietarios de establecimientos e inmuebles

*** Fuentes Secundarias.**

Para llevar a cabo el estudio se utilizaron fuentes secundarias tales como Leyes de Impuestos Municipales, textos bibliográficos y documentación proporcionada por el Departamento de Registro Tributario.

2.3.2. TÉCNICAS.

Las técnicas utilizadas para recolectar la información son :

ENCUESTAS: se realizaron a través de cuestionarios que fueron completados por los propietarios de establecimientos e inmuebles. La finalidad de la encuesta fue determinar si se brinda un buen servicio a los contribuyentes para establecer el nivel de satisfacción de los clientes (Ver Anexo 3).

ENTREVISTAS: Fué de carácter personal y se entrevistó cara a cara a los empleados del Departamento de Registro Tributario iniciando con el Jefe del Departamento, siguiendo con el Encargado de Calificación, Auditor Interno y empleados, ya que la entrevista proporcione oportunidades para reunir información cualitativa de las personas que tienen conocimiento sobre los procedimientos realizados en el Departamento. (ver anexo 4)

OBSERVACIÓN: Se aplicó la técnica de observación directa para poder identificar, detallar y confirmar si las respuestas obtenidas en los cuestionarios y entrevistas fueron verídicas confrontando con una lista de verificación y de esta manera se visualizó directamente las causas que originaron la problemática y pudo así determinarse la forma en que se llevan a cabo los procedimientos (Ver anexo 5).

2.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

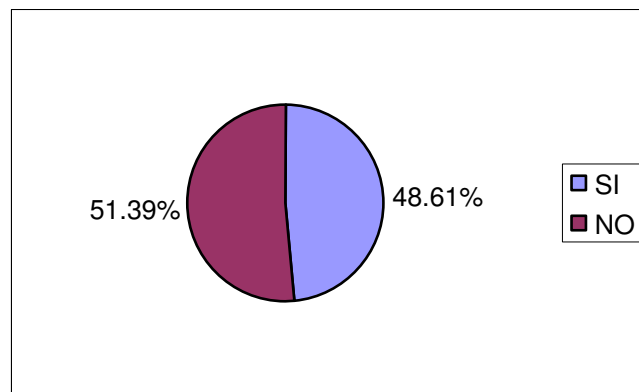
Análisis de los resultados de las encuestas llenadas por los contribuyentes propietarios de establecimientos e inmuebles registrados en la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador.

1. PREGUNTA

¿Cuándo usted llegó por vez primera a la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, identificó rápidamente la ubicación del Departamento de Registro Tributario?.

CUADRO COMPARATIVO DONDE SE PRESENTA LA IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	70	48.61
NO	74	51.39
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

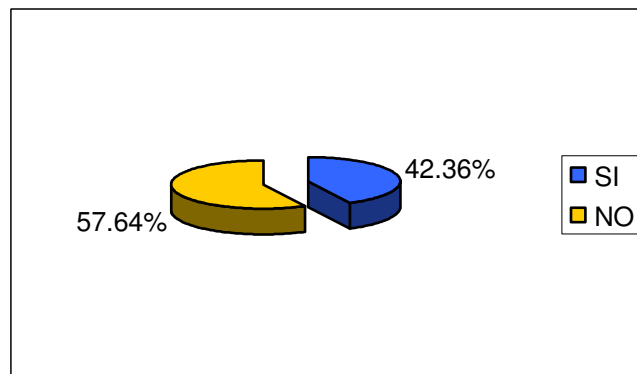
Existe un 51.39% de los contribuyentes que no identificó rápidamente la ubicación del Departamento de Registro Tributario; debido a que no existe una distribución adecuada de los Departamentos que conforman la Alcaldía Municipal.

PREGUNTA: 2

¿Fue inmediatamente atendido cuando usted llego a registrar su establecimiento o inmueble?.

CUADRO COMPARATIVO DONDE SE REPRESENTA LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS CONTRIBUYENTES POR PARTE DEL PERSONAL DE LA ALCALDÍA Y SE REFLEJA ADEMÁS LA RAPIDEZ CON LA QUE INGRESAN AL DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	61	42.36
NO	83	57.64
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

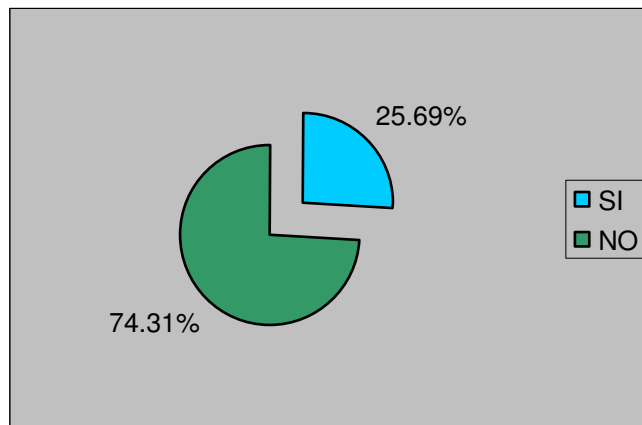
En el gráfico se pudo determinar que existe un 57.64% de contribuyentes que no son inmediatamente atendidos al realizar el trámite de registro; debido a que existen una lentitud en la entrega de informes, por que los inspectores se demoran mucho tiempo en elaborarlos.

PREGUNTA 3:

¿Existe algún tipo de notificación a la entrada del Departamento de Registro Tributario, donde se establezca la documentación que debe de presentar el propietario del establecimiento o inmueble para poder registrarse?

CUADRO COMPARATIVO SOBRE LA EXISTENCIA DE ALGÚN TIPO DE NOTIFICACIÓN QUE SIRVA DE GUÍA AL CONTRIBUYENTE PARA FACILITARLE SU TRÁMITE DE REGISTRO.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	37	25.69
NO	107	74.31
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

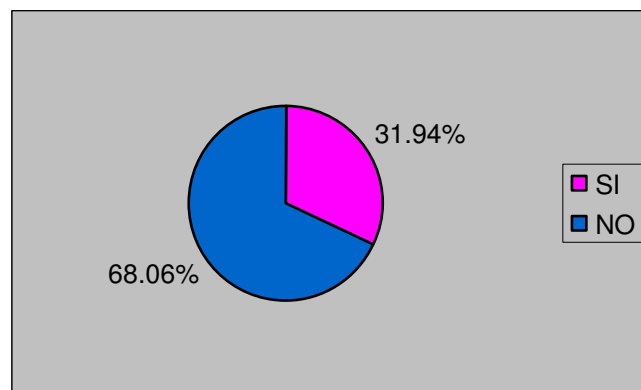
El 74.31% de las personas encuestadas dicen que no existe ningún tipo de Notificación a la entrada del Departamento de Registro Tributario; esto se da porque la documentación que debe presentar el contribuyente esta detallada en la declaración jurada que se le proporciona cuando efectúa el trámite de registro, por lo que el personal de la alcaldía consideró que no debe colocarse ningún tipo de Notificación a la entrada del Departamento.

PREGUNTA 4:

¿Están debidamente señalizadas los pasos que deben seguirse al Momento de registrar un establecimiento o inmueble?.

CUADRO COMPARATIVO DE LA SEÑALIZACIÓN DE LOS PASOS QUE DEBEN SEGUIRSE AL MOMENTO DE REGISTRARSE, PARA ORIENTAR AL CONTRIBUYENTE Y EVITARLE RETRASOS INNECESARIOS.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	46	31.94
NO	98	68.06
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

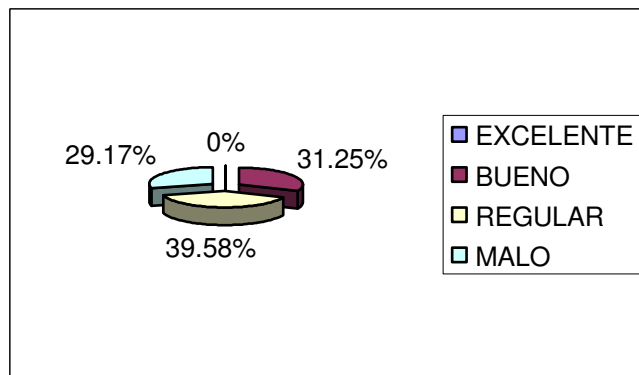
Para el 68.06% No están debidamente señalizados los pasos que deben realizarse para efectuar el trámite de registro; debido a que no existe una coordinación por parte del personal que labora en el Departamento, para que facilite el servicio que se brinda al contribuyente.

PREGUNTA 5:

¿Cómo considera el servicio que brinda el Departamento de Registro Tributario?

CUADRO COMPARATIVO DONDE SE EVALÚA EL SERVICIO QUE RECIBEN LOS CONTRIBUYENTES QUE HAN EFECTUADO EL TRAMITE DE REGISTRO, POR PARTE DEL DEPARTAMENTO TRIBUTARIO?.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	0
BUENO	45	31.25
REGULAR	57	39.58
MALO	42	29.17
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

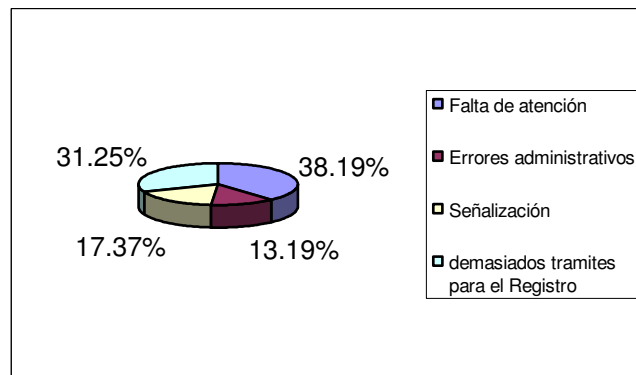
El 70.83% de los contribuyentes encuestados consideran que el servicio que brinda el Departamento de Registro Tributario esta entre regular y bueno, debido a que la atención que brinda el personal es muy tardada y además no hay una investigación a fondo sobre la imposición de cargos por impuestos.

PREGUNTA 6:

¿Cuáles son los problemas más comunes que tiene usted para registrar un establecimiento o inmueble?

CUADRO COMPARATIVO DONDE SE REPRESENTAN LOS PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE TIENE UN CONTRIBUYENTE PARA REALIZAR EL TRAMITE DE REGISTRO.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Falta de atención	55	38.19
Errores administrativos	19	13.19
Señalización	25	17.37
demasiados tramites para el Registro	45	31.25
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

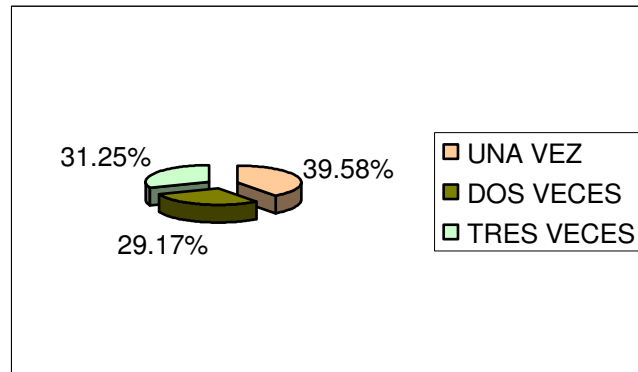
Los problemas más comunes que se han logrado detectar de acuerdo al gráfico son, la falta de atención y demasiados trámites para efectuar el registro; debido a que dentro del Departamento de Registro Tributario existe demasiada perdida de tiempo por los numerosos procedimientos, lo cual genera que el personal se demore para atender a los contribuyentes y a la vez se generan demasiados trámites.

PREGUNTA 7:

¿Cuántas veces tiene que visitar el Departamento de Registro Tributario, para que se le generen los cargos por impuesto?

CUADRO COMPARATIVO QUE REPRESENTA LAS VECES QUE EL CONTRIBUYENTE TIENE QUE VISITAR EL DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO PARA QUE SE LE GENEREN LOS CARGOS POR IMPUESTOS.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
UNA VEZ	57	39.58
DOS VECES	42	29.17
TRES VECES	45	31.25
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

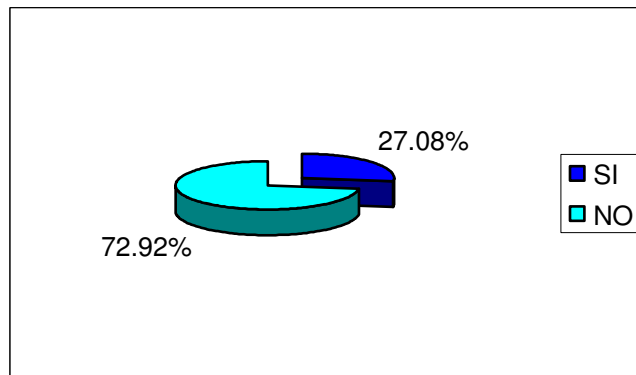
Las personas que visitaron una vez el Departamento de Registro Tributario cumplieron con todos los requisitos que se exigen para efectuar el trámite de registro, mientras los que fueron dos veces o más, es por que les hacia falta algún requisito o documentación para efectuar dicho trámite.

PREGUNTA 8:

¿Han existido reclamos de su parte por que se le está generando una mayor cantidad de cargos por impuestos debido a errores administrativos?

**CUADRO COMPARATIVO PARA CONOCER LA OPINIÓN DEL
CONTRIBUYENTE CON RESPETO A LA GENERACIÓN DE
CARGOS POR IMPUESTOS INDEBIDOS.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	39	27.08
NO	105	72.92
TOTAL	144	100

**ANÁLISIS:**

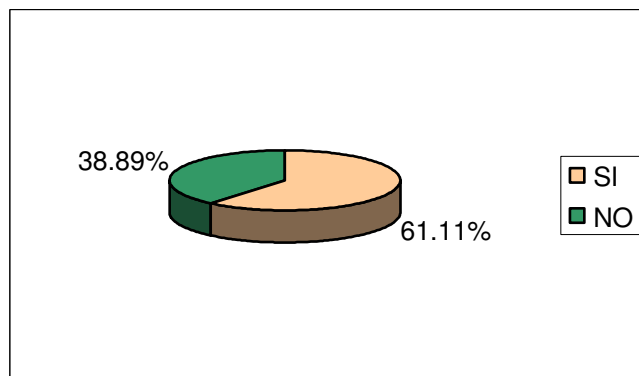
En el gráfico se observa que el 72.92% de los contribuyentes en su mayoría opinan que en los trámites de registro no se les generan cantidades indebidas de los cargos por impuestos; debido a que el cálculo o tasación del impuesto se hace en un software que tiene una hoja de cálculo, con un mínimo margen de error.

PREGUNTA 9:

¿Ha notado que en sus trámites de registro existe una conglomeración de personas a la entrada o dentro del Departamento de Registro Tributario?.

CUADRO COMPARATIVO PARA CONOCER LAS POSIBLES CAUSAS QUE OCASIONAN RETRASO DE TIEMPO, PARA EFECTUAR EL TRAMITE DE REGISTRO.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	88	61.11
NO	56	38.89
TOTAL	144	100

**ANÁLISIS:**

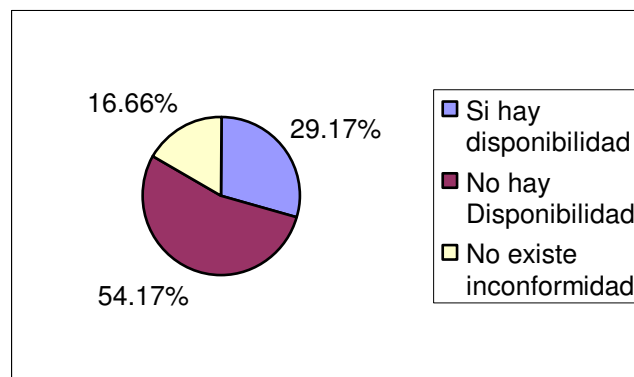
De acuerdo a los resultados, existe una conglomeración de personas dentro del Departamento de Registro Tributario y esto se debe a que los contribuyentes en muchos de los casos se quedan estancados en un paso en particular por que no tienen su documentación completa.

PREGUNTA 10:

¿Si usted posee alguna inconformidad con el servicio que se le brindó en el Departamento de Registro Tributario hay disponibilidad por parte del personal para atenderle algún reclamo?.

CUADRO COMPARATIVO PARA REPRESENTAR LA OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE SOBRE SI EXISTE DISPONIBILIDAD POR PARTE DEL PERSONAL PARA ATENDERLE ALGÚN TIPO DE INCONFORMIDAD QUE EXISTA CUANDO SE ESTA REALIZANDO EL TRAMITE DE REGISTRO.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si hay disponibilidad	42	29.17
No hay Disponibilidad	78	54.17
No existe inconformidad	24	16.66
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

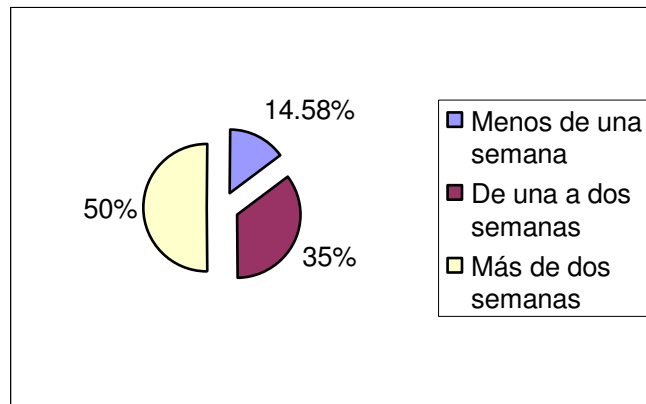
El gráfico muestra que no hay disponibilidad por parte del personal para atender cualquier tipo de inconformidad; debido que los establecimientos e inmuebles están realizando el trámite de registro y dejan las quejas en segundo plano.

PREGUNTA 11:

¿Cuánto tiempo se requiere para registrar un establecimiento o inmueble?

CUADRO COMPARATIVO DEL TIEMPO QUE SE REQUIERE PARA REALIZAR EL TRAMITE DE REGISTRO.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Menos de una semana	21	14.58
De una a dos semanas	51	35.42
Más de dos semanas	72	50
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

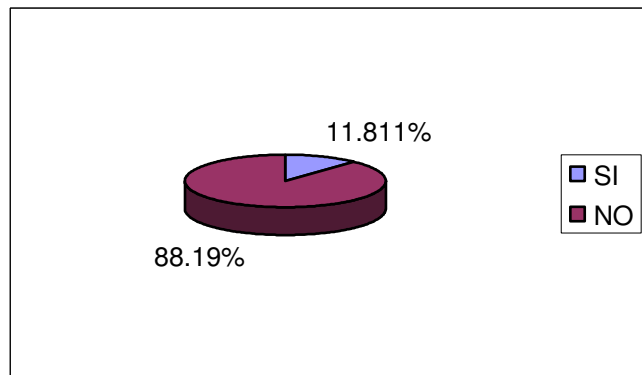
En la mayoría de los casos existen retrasos de hasta 15 días y esto se da por la burocracia en los trámites de registro.

PREGUNTA 12:

¿Existe una unidad que atienda las quejas del contribuyente dentro del Departamento de Registro Tributario?

CUADRO COMPARATIVO PARA CONOCER SI SE ESTA TOMANDO EN CUENTA LA OPINIÓN DEL CONTRIBUYENTE CON RESPECTO AL SERVICIO QUE SE LE BRINDA.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	17	11.81
NO	127	88.19
TOTAL	144	100



ANÁLISIS:

De acuerdo a lo que muestra el gráfico se puede observar que el 88.19% de los contribuyentes encuestados dicen que no existe una unidad que atienda las quejas dentro del Departamento de Registro Tributario; pero existe un 11.81% que afirma haber sido atendido por un empleado que le asignaron para atenderle sus quejas sin existir dicha unidad.

2.5. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

2.5.1. DIAGRAMA DE PARETO

Un diagrama de Pareto es una gráfica de barras que muestra de mayor a menor el peso de las causas en un efecto. Es decir el 20% de las causas originan el 80% de los problemas existentes para un proceso en particular, además ayuda a identificar a cuales de estas variables hay que darle prioridad para resolverlas.

A continuación se presenta la aplicación del Diagrama de Pareto a la problemática que presenta el Proceso de Registro Tributario, Medido a través de encuestas pasadas a los contribuyentes propietarios de establecimientos e inmuebles.

ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE PARETO

PASO 1: Definir el tema: determinar los problemas que se presentan en el proceso de Registro Tributario de la Alcaldía de Nueva San Salvador.

PASO 2: Seleccionar los aspectos involucrados en el tema:

De acuerdo de los resultados obtenidos en las encuestas se determinaron los siguientes aspectos que ocasionan inconformidad al Contribuyente.

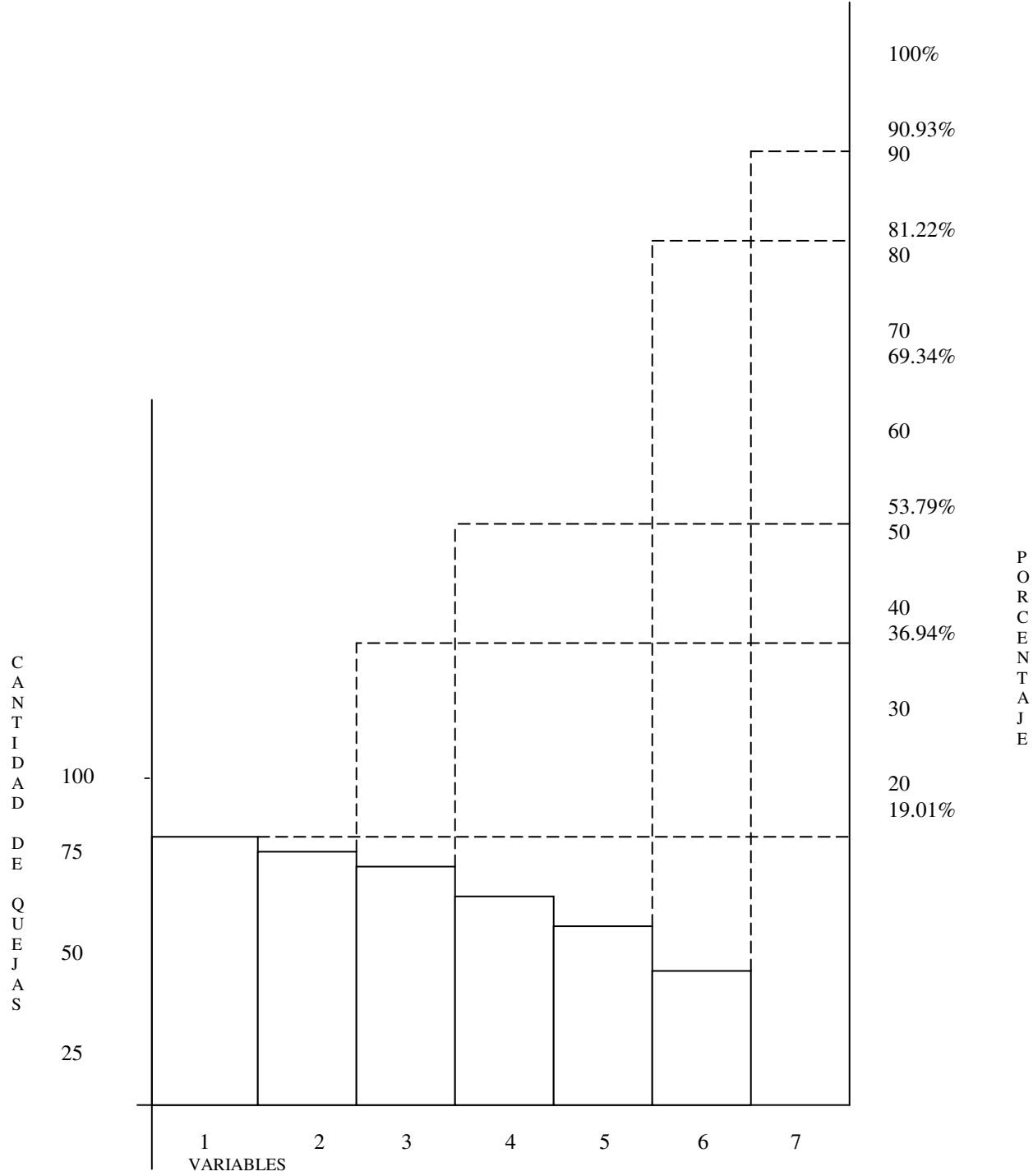
- Mala ubicación del departamento de Registro Tributario.
- Lentitud en la entrega de informes.
- No está notificada la documentación para el proceso de Registro.
- Falta de señalización .
- Falta de atención al Contribuyente.
- Falta de información del personal hacia el contribuyente.
- Falta de disponibilidad para atender las quejas del contribuyente.
- Largo proceso de Registro debido a la burocracia.
- No existe una unidad que atienda las quejas del contribuyente.

PASO 3: Se selecciona los porcentajes a ser estudiados: Se determina estudiar los aspectos que contengan mayor porcentaje, para los cual se ha utilizado la técnica de encuestas, realizadas a los contribuyentes.

PROCESO REGISTRO TRIBUTARIO

N°	VARIABLES	CANTIDAD DE QUEJAS (OBTENIDAS DE LAS ENCUESTAS)	% RELATIVO	% ACUMULADO
1	Lentitud en el trámite de registro	88	19.01	19.01
2	Lentitud en la entrega de Informes.	83	17.93	36.94
3	Falta de disponibilidad para atender las quejas del contribuyente.	78	16.85	53.79
4	Largo proceso de Registro debido a la burocracia	72	15.55	69.34
5	Falta de atención al contribuyente	55	11.89	81.22
6	Falta de información del personal hacia el contribuyente	45	9.71	90.93
7	No existe una investigación a fondo del expediente del contribuyente.	42	9.07	100
	TOTAL	463	100	

DIAGRAMA DE PARETO



El diagrama de Pareto hace énfasis en los siguientes aspectos:

Lentitud en el trámite de registro, Lentitud en la entrega de informes, falta de disponibilidad para atender las quejas del contribuyente, largo proceso de registro debido a la burocracia y falta de atención al contribuyente. Por lo que será en estos 5 aspectos donde se centralizará el estudio para diseñar un Sistema de Control Administrativo.

2.5.2 RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA

De acuerdo a los resultados obtenidos de la entrevistas realizada al Jefe del Departamento, al Encargado de Calificación, Auditor Interno y Empleados , todos coinciden en decir que el efecto principal son demasiadas quejas por parte del contribuyente debido a la burocracia que se da en los procedimientos para el trámite de registro.

De igual manera se pudo determinar que el personal labora con maquinaria obsoleta para agilizar los trámites de registros lo que ocasiona lentitud en el servicio que se brinda al contribuyente.

Otro comentario de mucha importancia que hicieron los entrevistados es que no se brindan capacitaciones para el personal en general, y además no se cuenta con el número de empleados necesarios para atender al contribuyente.

2.5.3. RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA.

Para llevar a cabo la observación directa se realizaron 9 visitas de aproximadamente 20 horas de observación, determinando que las causas más comunes que originan la lentitud en el trámite de registro son:

El medio ambiente: del cual esta la incomodidad por infraestructura, inadecuada ventilación , iluminación deficiente, espacio reducido.

Otra causa que ocasiona lentitud en el trámite de registro es la falta de suministro de papelería.

2.5.4. DIAGRAMA CAUSA EFECTO DE LA SITUACIÓN

ACTUAL

Luego del análisis obtenida de la situación actual del Departamento de Registro Tributario, con la ayuda de las técnicas: encuestas, entrevista y observación directa se pueden mencionar las causas más relevantes que ocasionan la lentitud en el trámite de registro, dentro de las cuales se encuentran: la falta de personal y la falta de disponibilidad que estos tienen para atender las inconformidades del contribuyente; además otro aspecto que afecta la realización rápida de los trámites de registro es la carencia de capacitación a los empleados, para que así se pueda mejorar el nivel profesional de atención al cliente.

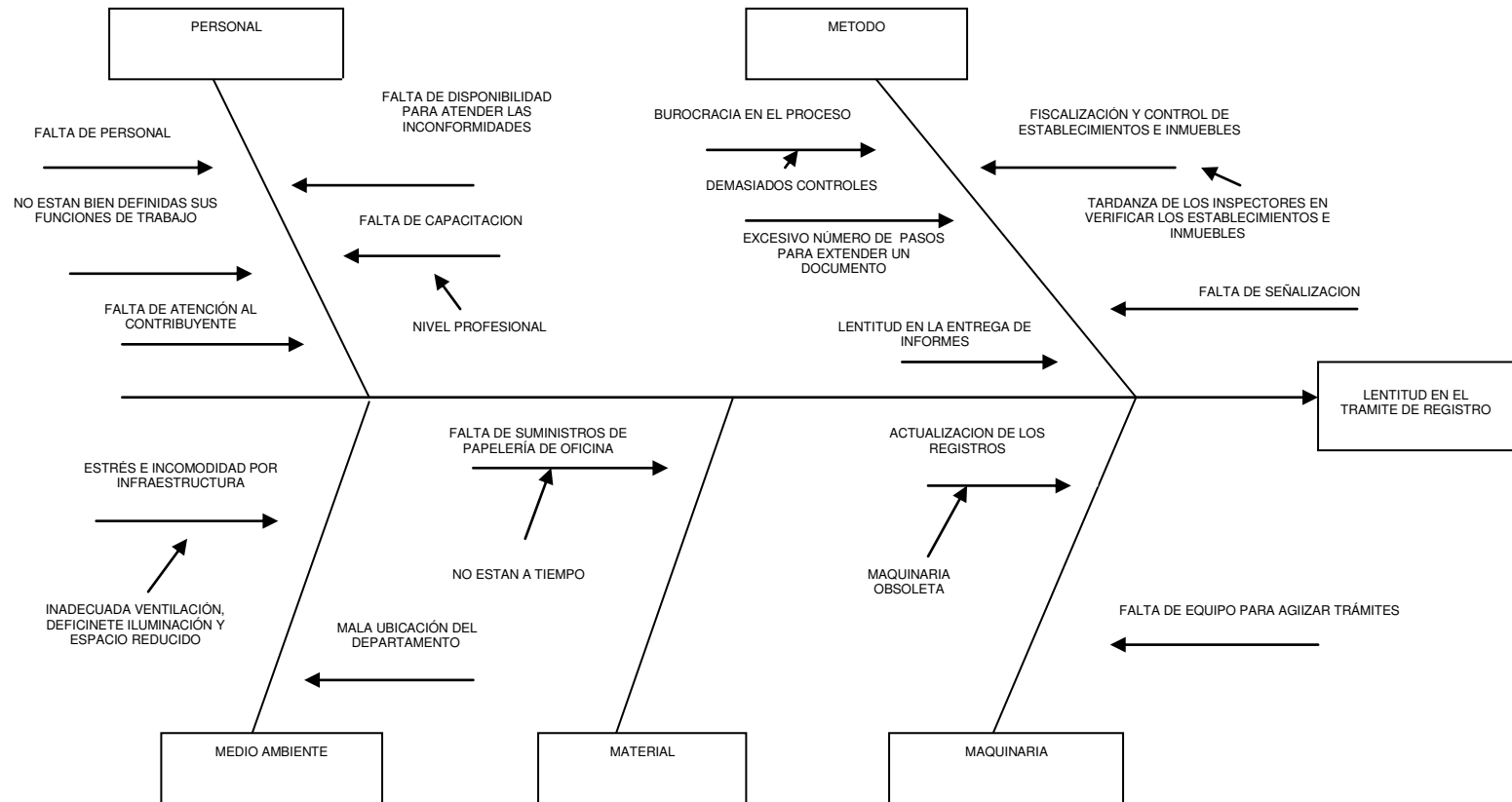
Desde el punto de vista de los métodos que se llevan a cabo en el Departamento de Registro Tributario, se dan causas que afectan el trámite de Registro Tributario, (lo vuelven lento), y dentro de estos se pueden mencionar: La burocracia en el proceso de registro, debido a que hay demasiados controles en el trámite, también se da un excesivo número de pasos para extender un documento y la lentitud en la entrega de informes.

El medio ambiente en que labora el personal vuelve incomoda la realización de cualquier labor, volviéndose esta una de las causas que afectan el buen servicio que se le debe brindar al contribuyente y dentro de estas se pueden mencionar: la inadecuada ventilación, deficiente iluminación y espacio reducido.

Por otra parte el material con que se cuenta es escaso ya que los suministros de papelería de oficinas no estan a tiempo para realizar un trámite, transacción o registro.

Además la maquinaria es obsoleta e inadecuada para introducir los archivos, ya que se encuentran en forma manual.

DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO



2.6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA ACTUAL

2.6.1 GENERALIDADES

El Departamento de Registro Tributario se divide en dos unidades: Establecimientos e Inmuebles, para lo cual fue necesario documentar ambos sistemas, para poder definir así claramente los procesos, entradas salidas y archivos que conforman la situación actual del sistema.

En donde se pretende documentar cada uno de los procedimientos que conforman el Proceso de Registro Tributario los cuales son representados en diagramas de niveles, para determinar la interacción existente entre las entradas y salidas que conforman el sistema actual; además es necesario elaborar diccionarios de datos para representar en forma gráfica cada uno de los pasos a seguir, para llevar a cabo el trámite de Registro Tributario.

Otro aspecto importante de tomar en cuenta en la documentación del sistema actual es la elaboración de una matriz FODA, en la cual se representa los resultados obtenidos de la interpretación de los diagramas de nivel y de los diccionarios de datos.

Todos estos aspectos mencionados anteriormente serán utilizados para la propuesta del nuevo sistema de control administrativo, donde se determinaran los requerimiento que se deben tomar en cuenta para medir la operatividad del Proceso de Registro. Basándose en la elaboración del diagrama de relación de recursos y el diagrama de interacción de proceso.

2.6.2 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA ACTUAL PARA INMUEBLES

Procesos del sistema.

1. Verificación de documentos
2. Recolección de datos
3. Cálculo del impuesto
4. Autorización de registro

Entradas del sistema

- E1. Entrega de documentos
- E2. Orden de pago cancelada
- E3. Solvencia de impuesto
- E4. Resolución firmada

Salidas del sistema

S1: Orden de pago

S2: Orden de pago cancelada y verificada

S3: Envío de resolución

S4: Envío de tarjetas

D5: Notificación

ARCHIVO DEL SISTEMA

Archivo del Contribuyente

2.6.2.1. Diagrama de Nivel 0 para Inmuebles (Actual)

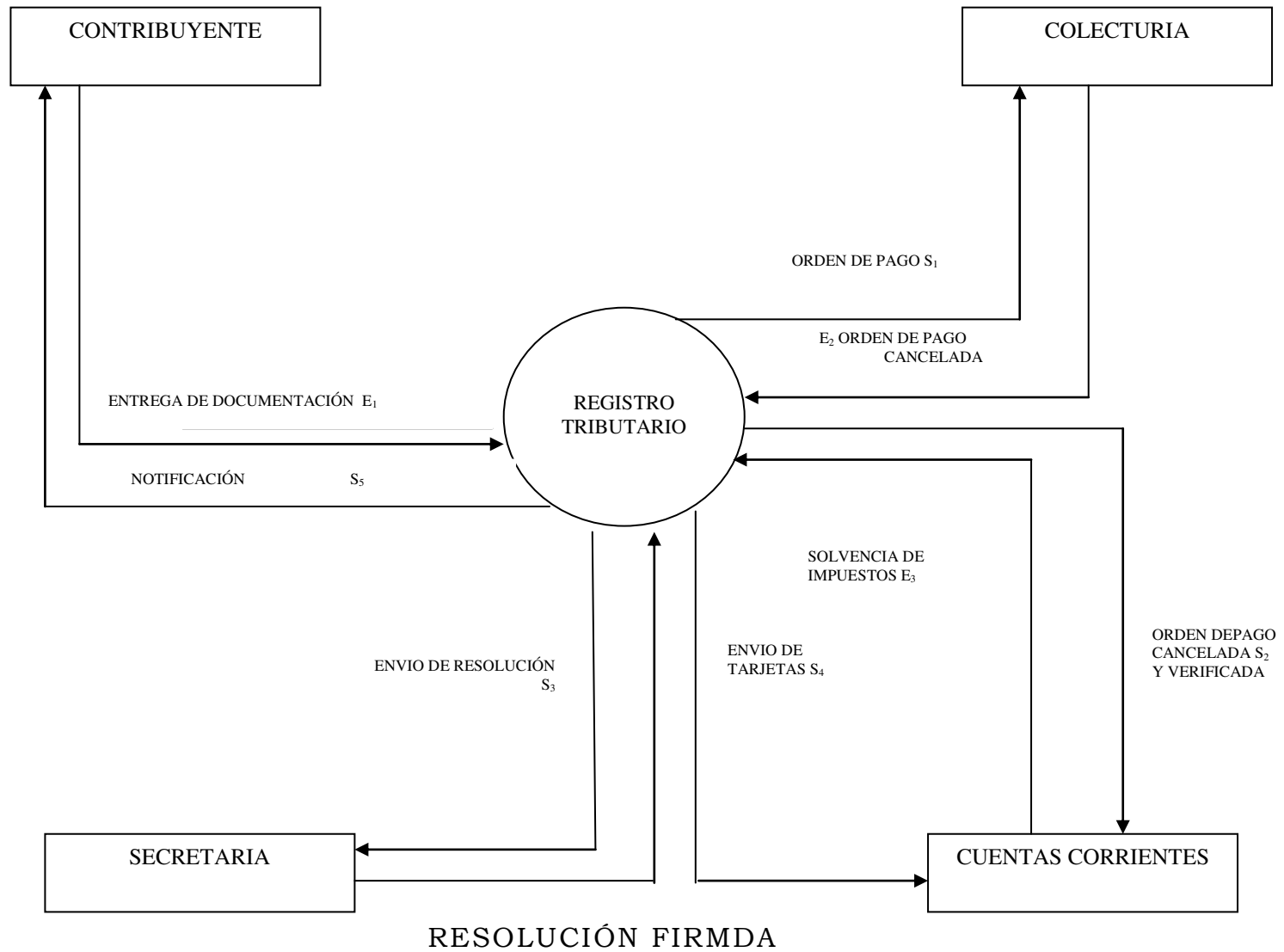
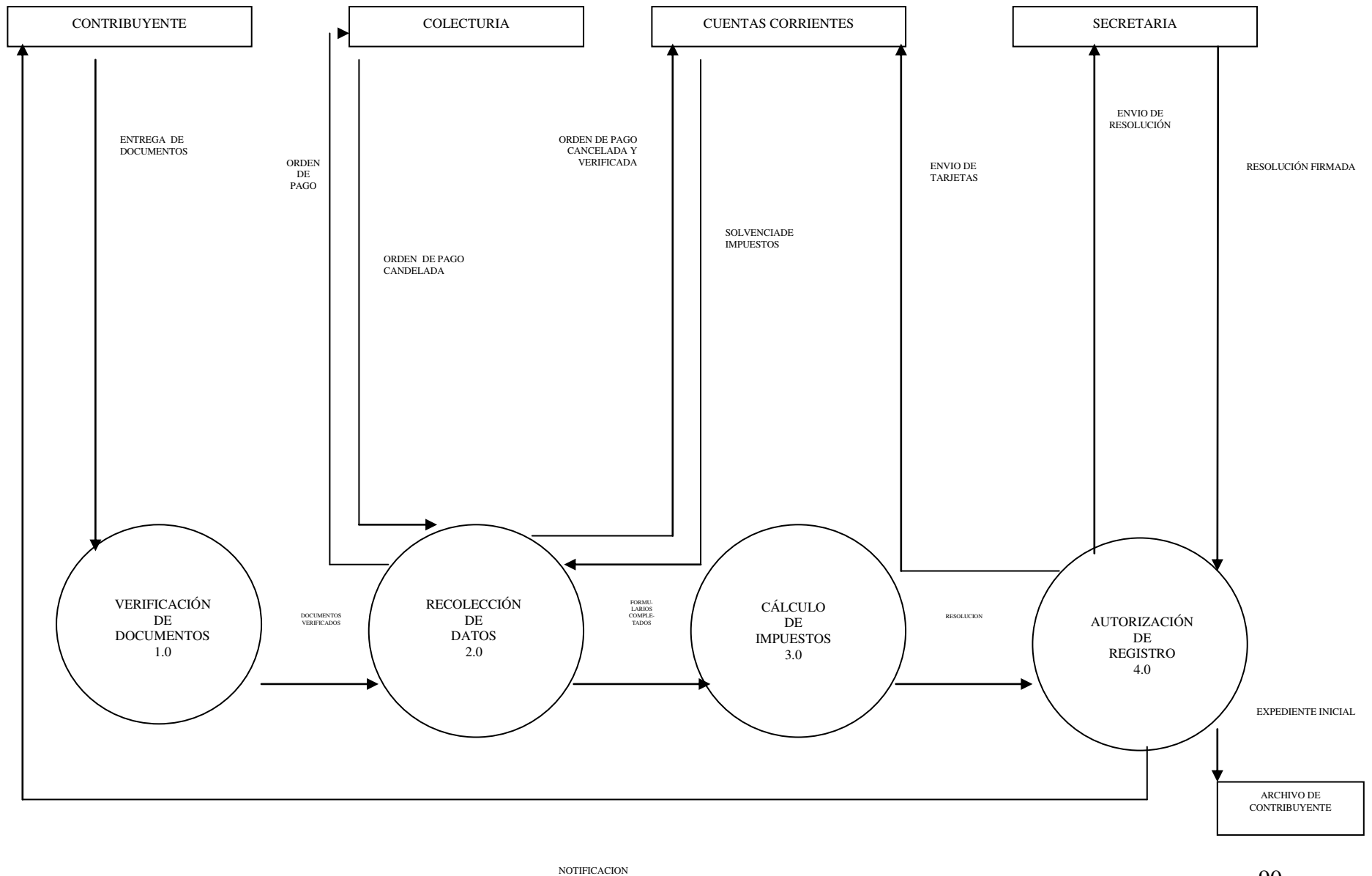


Diagrama de nivel 1 para inmuebles (Actual)



2.6.2.2 Diccionario de datos actual para Inmuebles

PROCESO	:	Verificación de documentos	(1.0)
DESCRIPCIÓN	:	Se verifica que el contribuyente presente la escritura, DUI y el NIT; además se emite una orden de pago para poder realizar el trámite de registro.	
ENTRADAS	:	Entrega de documentos	
SALIDAS	:	-Documentos verificados	

PROCESO	:	Recolección de datos	(2.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se extiende un formulario de inscripción al contribuyente donde se recolectan datos personales, medidas del inmueble y ubicación de este.	
ENTRADA	:	-Documentos verificados -Orden de pago cancelada -Solvencia de impuestos	
SALIDAS	:	-Orden de pago cancela y verificada -Formularios completados -Orden de pagol.	

PROCESO	:	Cálculo del Impuesto	(3.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se realiza la tasación del impuesto, tomando como base los datos de ubicación y área del inmueble, además se lleva a cabo la aplicación de la Ley de Impuestos Municipales para generar los cargos por impuestos.	
ENTRADAS	:	-Formularios completados	
SALIDAS	:	-Resolución	

PROCESO	:	Autorización del Registro	(4.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se le autoriza al contribuyente la inscripción del inmueble, además en este proceso se da la elaboración y revisión de tarjetas, las cuales contienen la información sobre los cargos por impuestos que se le han generado al contribuyente para así poder validar la resolución.	
ENTRADA	:	-Resolución -Resolución Firmada	
SALIDA	:	-Envío de resolución -Notificación.	

Nombre del Flujo de Datos:	Entrega de Documentos (E ₁)
Descripción	:Presentación de la documentación necesaria que se requiere para el trámite de registro.
Proviene de los Procesos	:---
Para los Procesos	: Verificación de documentación (1.0)
Estructura de Dato	: -Escritura -DUI -NIT

Nombre del Flujo de Datos:	Orden de Pago de Cancelada (E ₂)
Descripción :	Documentos que el contribuyente canceló en colecturía para que se le pueda efectuar el trámite de registro.
Proviene de los Procesos :	Verificación de documentación (1.0)
Para los Procesos :	Recolección de datos. (2.0)
Estructura de Datos :	Fecha, cantidad a pagar, nombre del contribuyente, firma y sello de Colectaría.

Nombre del Flujo de Datos:	Solvencia de Impuestos (E ₃)
Descripción :	Detalla si el contribuyente está solvente por deudas del inmueble con la Municipalidad.
Proviene de los Procesos :	-----
Para los Procesos :	Recolección de Datos (2.0)
Estructura :	Fecha, Estado de Cuenta, Nombre, Firma y sello de cuentas corrientes.

Nombre del Flujo de Datos:	Resolución Firmada (E ₄)
Descripción :	Documento emitido por el Registro Tributario y firmado por el Secretario Municipal para poder autorizar el registro del inmueble.
Proviene de los Procesos :	----
Para los Procesos :	Autorización de Registro (4.0)
Estructura :	Fecha, Número de resolución, Número de Contribuyente, Número del Inmueble, Fecha de escritura, Nombre del Propietario del inmueble, Medidas del inmueble, firma del Jefe de Registro Tributario y Firma y sello del Secretario Municipal.-

Nombre del Flujo de Datos	:Orden de Pago (S ₁)
Descripción	: Documento que el Contribuyente tiene que cancelar en Colecturía para que se le pueda efectuar el trámite de Registro.
Proviene de los Procesos	: Recolección de Datos (1.0)
Para los Procesos	: ---
Estructura	: Fecha, Cantidad a pagar, Nombre del Contribuyente, Firma de Colecturía.

Nombre del Flujo de Datos	: Orden de Pago Cancelada Verificada (S ₂)
Descripción	: Se revisa que la orden de pago haya sido cancelada en Colecturía para así poder mandarla a cuentas Corrientes y efectuar el registro.
Proviene de los Procesos	:Recolección de Datos (2.0)
Para los Procesos	:---
Estructura	:Fecha, cantidad a pagar, Nombre del Contribuyente, Firma y sello de Colecturía, firma del recolector de datos.

Nombre del Flujo de Datos	: Envío de Resolución (S ₃)
Descripción	: Documento emitido por el Registro Tributario y que tiene que ser firmado y sellado por el Secretario Municipal para poder autorizar el registro del inmueble.
Proviene de los Procesos	: Autorización de registro (4.0)
Para los Procesos	: ---
Estructura	: Fecha, Número de resolución, Número de Contribuyente, Número del inmueble, Fecha de escritura, Nombre del Propietario del inmueble, Medidas del Inmueble, Tarifas aplicables al Inmueble.

Nombre del Flujo de Datos:	Envío de Tarjetas (S ₄)
Descripción :	Documento que contiene la información sobre los cargos por impuestos que se le han generado al Contribuyente.
Proviene de los Procesos :	Autorización de registro (4.0)
Para los Procesos :	---
Estructura :	Fecha, Nombre, Cargos por impuestos, Firma del Jefe del Departamento de Registro Tributario, Firma del Jefe de Inmuebles.

Nombre del Flujo de Datos :	Notificación (S ₅)
Descripción :	Le detalla en forma específica al Contribuyente la cantidad exacta que tiene que cancelar en concepto de generación de cargos por impuestos Municipales.
Proviene de los Procesos :	Autorización de registro (4.0)
Para los Procesos :	---
Estructura :	Fecha, Nombre del Contribuyente, Código, Cantidad a pagar en Concepto de Cargos por impuestos, Firma del Secretario Municipal, Firma del Jefe de Registro Tributario, Firma del Jefe de Inmuebles, Firma y sello del Auditor Interno.

Nombre del Flujo Interno :	Documentos Verificados
Descripción :	Observación directa de la documentación requerida para efectuar el trámite de Registro.
De los Procesos :	Verificación de documentos (1.0)
Para los Procesos :	Recolección de Datos (2.0)
Estructura :	Escritura, DUI, NIT, Firmas de Secretaria de Registro.

Nombre del Flujo Interno	:	Formularios Completados
Descripción	:	Documento donde se ha recolectado información brindada por el Contribuyente, que sirve de referencia para efectuar el cálculo o tasación del impuesto.
De los Procesos	:	Recolección de datos (2.0)
Para los Procesos	:	Cálculo del Impuesto (3.0)
Estructura	:	Nombre del Propietario del inmueble, dirección, Código, área del inmueble, ubicación del inmueble, firma del Jefe de inmueble.

Nombre del Flujo Interno	:	Resolución
Descripción	:	Documento Emitido por el Registro Tributario que contiene la tarifa que se tiene que cancelar en concepto de Cargo por el impuestos Municipales generados a partir de un cálculo previo.
De los Procesos	:	Calculo del Impuesto (3.0)
Para los Procesos	:	Autorización de Registro (4.0)
Estructura	:	Fecha, Número de resolución, Número del Contribuyente, Número del inmueble, fecha de escritura, Nombre del propietario del inmueble, Medidas del inmueble, tarifas aplicables del inmueble.

Nombre del Flujo Interno	:	Archivo del Contribuyente
Descripción	:	Almacenamiento de datos históricos donde se guarda el expediente del contribuyente y que se contiene toda la información tributaria de cada inmueble registrado para poder consultarlo manualmente.
Flujo de Datos Recibidos	:	Expediente inicial del Contribuyente
Flujo de Datos Proporcionados:	---	
Descripción de Datos	:	-Código -Nombre del Contribuyente -Fecha de registro
Volumen	:	62 mensual
Acceso	:	Manual

2.6.3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA ACTUAL PARA ESTABLECIMIENTOS

PROCESOS DEL SISTEMA

1. Verificación y recolección de datos
2. Cálculo del impuesto
3. Autorización del registro
4. Control de registro
5. Verificación del informe de inspectores

ENTRADAS DEL SISTEMA

- E₁. Entrega de documentos
- E₂. Orden de pago cancelada
- E₃. Solvencia de impuestos
- E₄. Resolución de apertura firmada
- E₅. Informe de inspectores

SALIDAS DEL SISTEMA

- S₁. Orden de pago
- S₂. Orden de pago cancelada y verificada
- S₃. Envío de resolución de apertura
- S₄. Envío de resolución para inspección.
- S₅. Envío de tarjetas elaboradas
- S₆. Informe de los inspectores verificado
- S₇. Notificación

ARCHIVOS DEL SISTEMA

- Archivo del contribuyente.

2.6.3.1. Diagrama de Nivel 0 para Establecimiento (Actual)

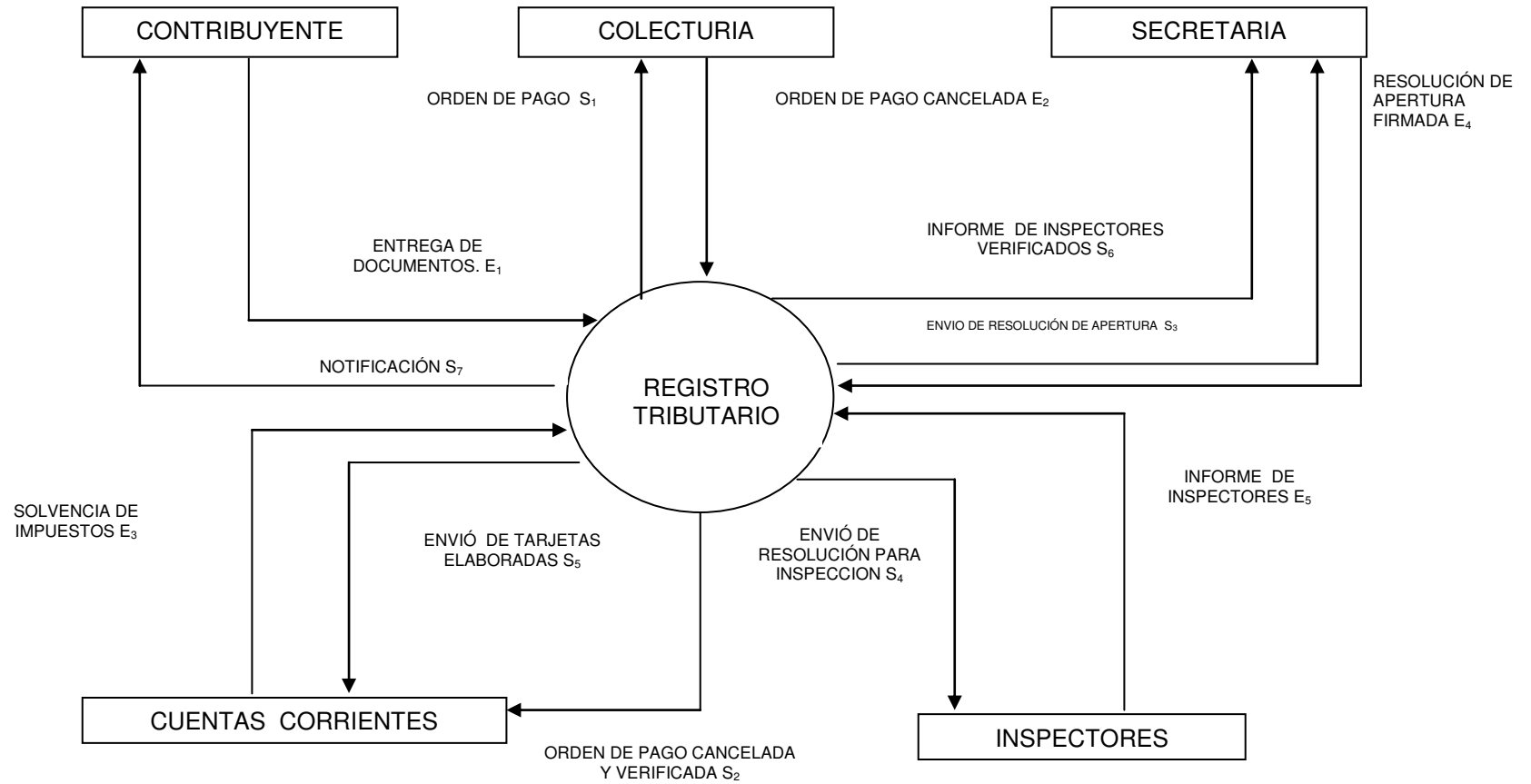
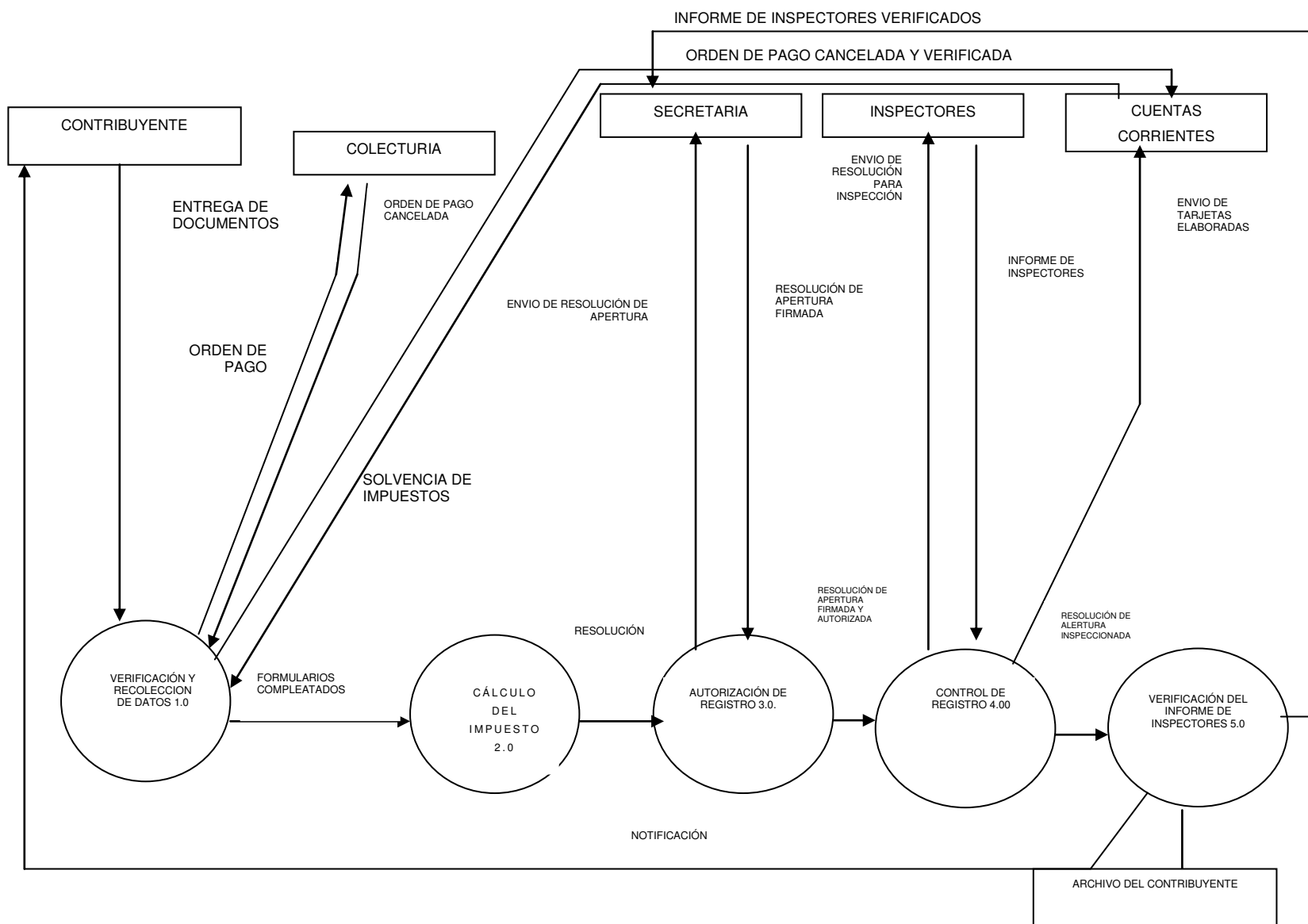


Diagrama de nivel 1 para establecimientos (actual)



2.6.3.2. Diccionario de datos actual para establecimientos.

PROCESO	:Verificación y Recolección de datos (1.0)
DESCRIPCIÓN	:Proceso mediante el cual se verifica que el contribuyente presente el balance inicial, detalle del inventario, NIT, DUI y la fotocopia del registro de I.V.A.; además en este proceso se emite un formulario para capturar datos, que posteriormente servirán para calcular la tasa impositiva.
ENTRADAS	:Entrega de documentos -Orden de pago cancelada -Solvencia de impuestos
SALIDAD	:Orden de pago -Orden de pago cancelada y verificada -Formularios completados.

PROCESO	:	Cálculo del Impuse	(2.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se realiza la tasación del impuesto, tomando como base la Declaración Jurada y la Ley de impuesto Municipales para generar los cargos por impuestos	
ENTRADAS	:	Formularios completados	
SALIDAS	:	Resolución	

PROCESO	:	Autorización del Registro	(3.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se le autoriza al contribuyente la inscripción del establecimiento, por medio de la intervención del Jefe de Registro Tributario y del Secretario Municipal.	
ENTRADA	:	-Resolución -Resolución de apertura firmada	
SALIDA	:	-Envío de Resolución de apertura -Resolución de apertura firmada y autorizada.	

PROCESO	:Control de Registro	(4.0)
DESCRIPCIÓN	:Proceso mediante el cual se lleva a cabo el control de los informes emitidos por los inspectores y además en este proceso se da la elaboración y revisión de tarjetas, las cuales contienen la información sobre los cargos por impuestos que se le han generado al contribuyente, para así poder validar la resolución.	
ENTRADA	:-Resolución de apertura firmada y autorizada -Resolución de apertura inspeccionada	
SALIDA	:-Envío de resolución para inspección -Envío de tarjetas elaboradas -Informe de inspectores.	

PROCESO	:Verificación de inspectores (5.0)
DESCRIPCIÓN	:Proceso mediante el cual se verifica que el informe que dieron los inspectores, coinciden con los datos proporcionados por el contribuyente en relación con el establecimiento en estudio, de lo contrario se abrirá un proceso legal en contra del contribuyente propietario del establecimiento.
ENTRADAS	:-Informe de inspectores
SALIDAS	:-Informe de inspectores verificado -Notificación.

Nombre del Flujo de Datos	:Entrega de documentos (E ₁)
DESCRIPCIÓN	:Presentación de la documentación necesaria que se requiere para el trámite de registro.
Proviene de los procesos:	_____
Para los procesos:	Verificación y Recolección de datos (1.0)
Estructura de datos:	Declaración jurada, Balance Inicial o detalle del inventario, NIT, DUI y Registro de I.V.A.

Nombre del Flujo	:Orden de pago cancelada (E ₂)
DESCRIPCIÓN	:Documento que el contribuyente canceló en colecturía para que se le pueda efectuar el trámite de registro.
Proviene de los procesos:_____	
Para los procesos: Verificación y Recolección de datos (1.0)	
Estructura de datos: Fecha, cantidad a pagar, Nombre del contribuyente, firma y sello de colectaría.	

Nombre del Flujo	:Solvencia de Impuestos (E ₃)
DESCRIPCIÓN	:Detalla si el contribuyente está solvente por deudas del establecimiento con la Municipalidad.
Proviene de los procesos:_____	
Para los procesos: Verificación y Recolección de datos (1.0)	
Estructura de datos: Fecha, Estado de cuenta, Nombre, Firma y sello de cuentas corrientes.	

Nombre del Flujo	:Resolución de apertura firmada (E ₄)
DESCRIPCIÓN	:Documento emitido por el Registro Tributario y firmado por el Secretario Municipal para poder autorizar el registro del establecimiento.
Proviene de los procesos:_____	
Para los procesos	:Autorización de Registro (3.0)
Estructura	:Fecha, Número de Resolución, número del contribuyente, Número del establecimiento, Balance General del establecimiento, Firma del Jefe de Registro Tributario y firma y sello del Secretario Municipal.

Nombre del Flujo	:Informe de Inspectores (E ₅)
DESCRIPCIÓN	:Documento emitido por los inspectores, el cual detalla si la información obtenida por los inspectores coincide con la Resolución de Apertura firmada y autorizada.
Proviene de los procesos:_____	
Para los procesos	:Autorización de Registro (4.0)
Estructura	:Fecha, Nombre del establecimiento, dirección, Nombre y Firma del inspector, observaciones.

Nombre del Flujo	:Orden de pago (S ₁)
DESCRIPCIÓN	:Documento que el contribuyente tiene que cancelar en colecturía para que se le pueda efectuar el trámite de registro.
Proviene de los	
Procesos :	Verificación y Recolección de Datos (1.0)
Para los procesos	:_____
Estructura	:Fecha, cantidad a pagar, Nombre del contribuyente, firma de colecturía.

Nombre del Flujo: Orden de pago Cancelada y verificada (S₂)

DESCRIPCIÓN :Se revisa que la orden de pago haya sido cancelada en colecturía, para así poder mandarla a cuentas corrientes y poder efectuar el registro.

Proviene de los

Procesos : Verificación y Recolección de Datos (1.0)

Para los procesos :_____

Estructura :Fecha, cantidad a pagar, Nombre del contribuyente, firma y sello de colecturía, Firma del recolector de datos.

Nombre del Flujo de datos: Envío de Resolución	
	de apertura (S ₃)
DESCRIPCIÓN	:Documento emitido por el Registro Tributario y que tiene que ser sellado y firmado por el Secretario Municipal para poder autorizar el Registro del establecimiento.
Proviene de los	
Procesos :	Verificación y Recolección de Datos (3.0)
Para los procesos	:_____
Estructura	:Fecha, Número de resolución, Número del contribuyente, Nombre del propietario del establecimiento, dirección, tarifas aplicables al establecimiento.

Nombre del Flujo de datos: Envío de Resolución
 Para inspección (S₄)

DESCRIPCIÓN :Fotocopia de la resolución de
 apertura firmada y autorizada, para ser
 enviada a los inspectores y así poder realizar
 la inspección requerida.

Proviene de los Procesos :Control de registro (4.0)

Para los procesos:_____

Estructura :Fecha, Número de resolución, Número
 del contribuyente, Número del establecimiento,
 Nombre del propietario, Balance General del
 establecimiento, Firma del Jefe de Registro,
 firma y sello del Secretario Municipal.

Nombre del Flujo de datos: Envío de tarjetas elaboradas (S₅)

DESCRIPCIÓN :Documento que contiene la
 Información sobre los cargos por
 impuestos que se le ha generado
 al contribuyente.

Proviene de los Procesos : Control de Registro (4.0)

Para los procesos :_____

Estructura :Fecha, Nombre, cargos por impuestos,
 firma del Jefe del departamento de
 Registro Tributario, firma del Jefe de
 establecimientos.

Nombre del Flujo de datos: Informes de los Inspectores	
	Verificado (S ₆)
DESCRIPCIÓN	:Informe donde se detalla a la Secretaría Municipal el contenido de la información recolectada por los inspectores para poder determinar si hay falsedad de la información.
Proviene de los Procesos	:Verificación del informe de Inspectores (5.0)
Para los procesos	:_____
Estructura	:Fecha, Nombre del establecimiento, dirección, Nombre y Firma del inspector , observaciones, firma del Jefe de establecimiento.

Nombre del Flujo de datos	:Notificación	(S ₇)
DESCRIPCIÓN	:Le detalla en forma especifica al contribuyente la cantidad exacta que tiene que pagar por impuestos Municipales.	
Proviene de los		
Procesos:	Verificación del informe de inspectores	(5.0)
Para los procesos	:_____	
Estructura	:Fecha, Nombre del contribuyente, código, cantidad a pagar en concepto de cargos por impuestos, firma del Secretario Municipal, Firma del Jefe de Registro Tributario, Firma del Jefe de establecimientos, Firma y sello del Auditor Interno.	

Nombre del Flujo Interno:	formularios completados
DESCRIPCIÓN	:Documento donde se ha recolectado la información brindada por el contribuyente (Declaración Jurada), que sirve de referencia para efectuar el cálculo del impuesto.
Proviene de los	
Procesos:	Verificación y recolección de datos (1.0)
Para los procesos:	Cálculo del impuesto (2.0)
Estructura	:Datos de la empresa, Datos del Representante Legal o propietario, datos relativos a la actividad económica del negocio-fijación del activo imponible, Firma del propietario o representante legal, Sello, Firma: encargado de calificación, Jefe del Departamento de Registro , Auditoria interna.

Nombre del Flujo Interno	: Resolución
DESCRIPCIÓN	:Documento emitido por el Registro Tributario que contiene la tarifa que se tiene que cancelar en concepto de Cargos por impuestos Municipales.
Proviene de los Procesos:	cálculo del impuesto (2.0)
Para los procesos	:Autorización de Registro (3.0)
Estructura	:Declaración Jurada, La generación de cargos por impuesto.

Nombre del Flujo Interno	: Resolución de apertura firmada y Autorizada.
DESCRIPCIÓN	:Documento que contiene la tarifa que se tiene que cancelar en concepto de Cargos por impuestos y que ha sido Autorizada por la secretaría Municipal y por el Jefe de Registro Tributario.
Proviene de los Procesos:	Autorización de Registro (3.0)
Para los procesos	:Control de Registro (4.0)
Estructura	:Fecha, Número de resolución, Número del Contribuyente, número de establecimiento, Nombre y dirección del Propietario, balance general, firma del Jefe de Registro tributario, Firma y sello del Secretario Municipal.-

Nombre del Flujo Interno	: Archivo del contribuyente
DESCRIPCIÓN	:Almacenamiento de datos históricos donde se guarda el expediente del contribuyente y que contiene toda la información tributaria del establecimiento Registrado para poder consultarlo manualmente.
Flujo de datos recibidos: Expediente inicial del contribuyente	
Flujo de datos proporcionados: _____	
Descripción de datos : Código	
	Nombre del contribuyente
	Fecha de Registro
Volumen	:35 mensual
Acceso	: Manual

Nombre del Flujo Interno	: Resolución de apertura Inspeccionada.
DESCRIPCIÓN	: Documento que contiene la tarifa que se tiene que cancelar en concepto de Cargos por impuestos y que ha sido Autorizada por la secretaría Municipal y por el Jefe de Registro Tributario; además cuenta con la verificación de los inspectores que han valido o anulado su contenido.
Proviene de los Procesos:	Control de Registro (4.0)
Para los procesos	: Verificación del informe de inspectores
Estructura	: Firma de inspectores, firma del Jefe de establecimiento, Fecha, Número del establecimiento, Nombre y dirección del propietario, Firma del Jefe de Registro Tributario, Firma y sello del Secretario Municipal.

2.6.4. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL PARA EL REGISTRO TRIBUTARIO.

Luego de haber realizado la investigación de campo se presenta el análisis de las oportunidades, debilidades y amenazas encontradas en la situación actual del Departamento de Registro Tributario de la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador. Con lo que se pretende dar un Diagnóstico de la situación actual del Departamento, para poder generar conclusiones que sirven de guía para diseñar un sistema de control Administrativo.

2.6.4.1. Análisis Foda

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
- El contribuyente está sujeto a leyes que le rigen la generación de cargos por impuestos Municipales. - El Departamento de Registro cuenta con personal de amplia experiencia laboral. - Existe una proyección de la demanda de contribuyentes propietarios de establecimientos e inmuebles.	- Brindar un mejor servicio al Contribuyente. - Incrementar la fiscalización y control de establecimientos e inmuebles, para generar mayores ingresos a la Alcaldía. - Promover capacitaciones al personal del Departamento de Registro Tributario. - Eliminar la burocracia en el proceso de Registro.	- No posee un sistema de Control Administrativo eficiente. - El trámite de Registro es demasiado lento debido a la burocracia en el proceso. - No se cuenta con la tecnología adecuada para efectuar el trámite de registro. - Existe tardanza de los inspectores en verificar los establecimientos. - Falta de personal.	- No existirá un orden en el proceso de Registro. - No existirán fondos para obras, pagos de empleados, Mantenimiento de oficinas, etc. debido al retraso en la generación de cargos por impuestos Municipales. - Pérdida de credibilidad y mala imagen del Departamento. - Disminución en las utilidades de la Alcaldía

- El departamento de Registro Tributario envía una Notificación detallada a los contribuyentes sobre los cargos por impuesto que se le han generado.	- Crear una página web donde el contribuyente pueda informarse sobre la documentación y pasos que debe efectuar para el trámite de registro.	- Falta de capacitación constante e innovadora. - Lentitud en la entrega de informes por parte de los inspectores. - Falta de señalización. - Fiscalización y control de establecimientos e inmuebles.	Municipal. - Se puede incrementar el tiempo en que se efectúa el trámite de registro. - Se puede incrementar el mal servicio al contribuyente.
--	--	---	--

2.6.4.2. Conclusiones de la Situación Actual del Registro Tributario.

Después de haber realizado el Diagnostico de la situación se determinaron las siguientes conclusiones:

- Para la situación actual no se cuenta con el diseño de un Sistema de Control Administrativo.
- El archivo del contribuyente se consulta en forma Manual.
- El trámite de registro es demasiado lento debido a la burocracia en el proceso.
- Existe una mala atención al Contribuyente.,
- El Departamento de Registro Tributario no está debidamente señalado.

CAPITULO III

DISEÑO DEL SISTEMA PROPUESTO

3.1. Definición de Requerimientos

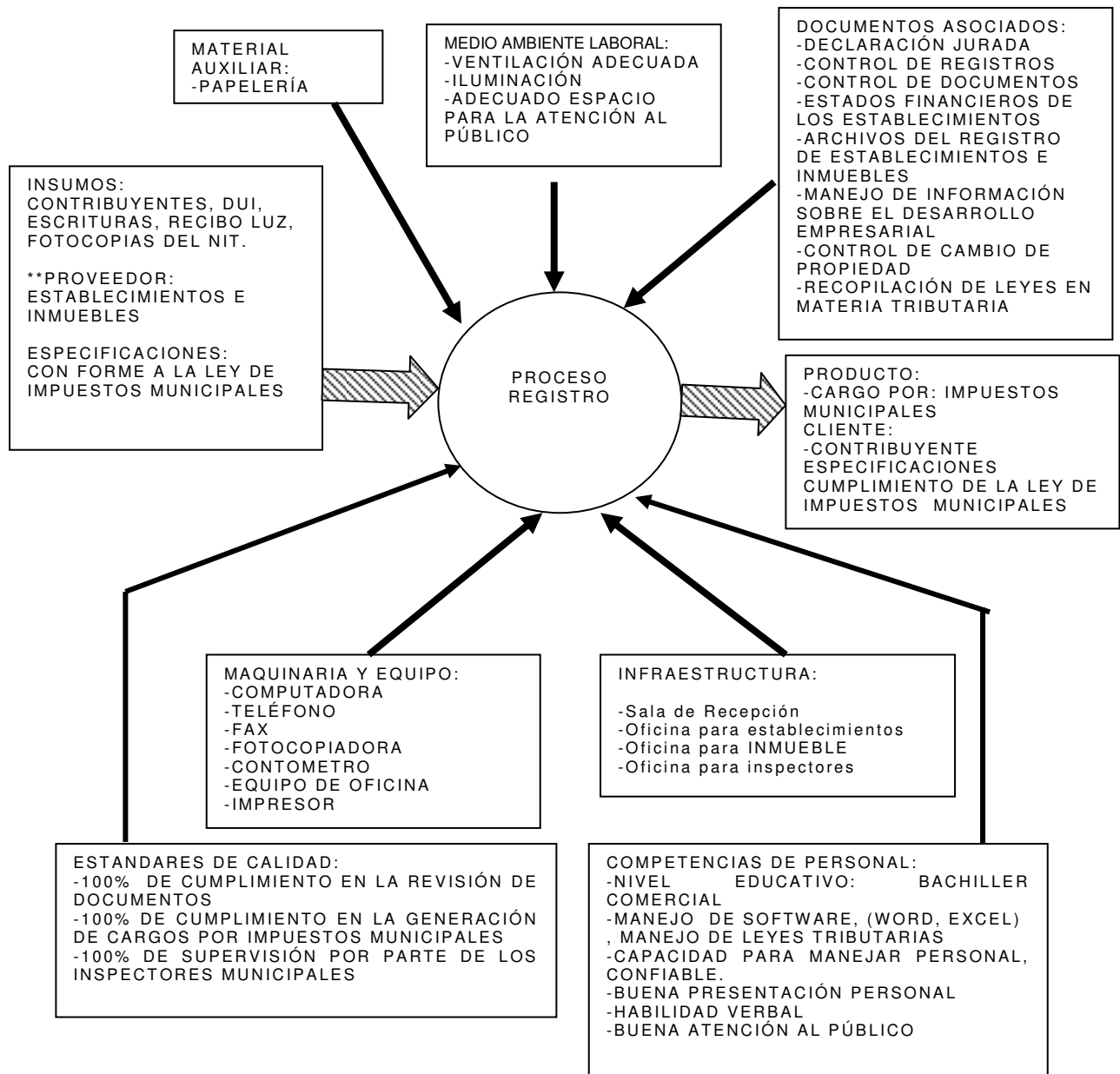
3.1.1. Generalidades

En el diseño de un sistema de control administrativo se tiene la necesidad de determinar los requerimientos que se utilizan para el diseño de un nuevo sistema tomando como base el Diagrama de Relación de Recursos. El cual esta conformado por los insumos principales que requiere el trámite de Registro, así como la definición de estándares de calidad, maquinaria y equipo, infraestructura, medio ambiente laboral y material auxiliar, además es de tomar en cuenta aspectos relevantes como lo es la competencia de personal, los documentos asociados con el trámite de Registro que trae como producto la generación de otro requerimiento del sistema propuesto es el uso del diagrama de interacción de procesos que sirve para detallar en forma general la secuencia de cada uno de los procedimientos que conforman el proceso de registro.

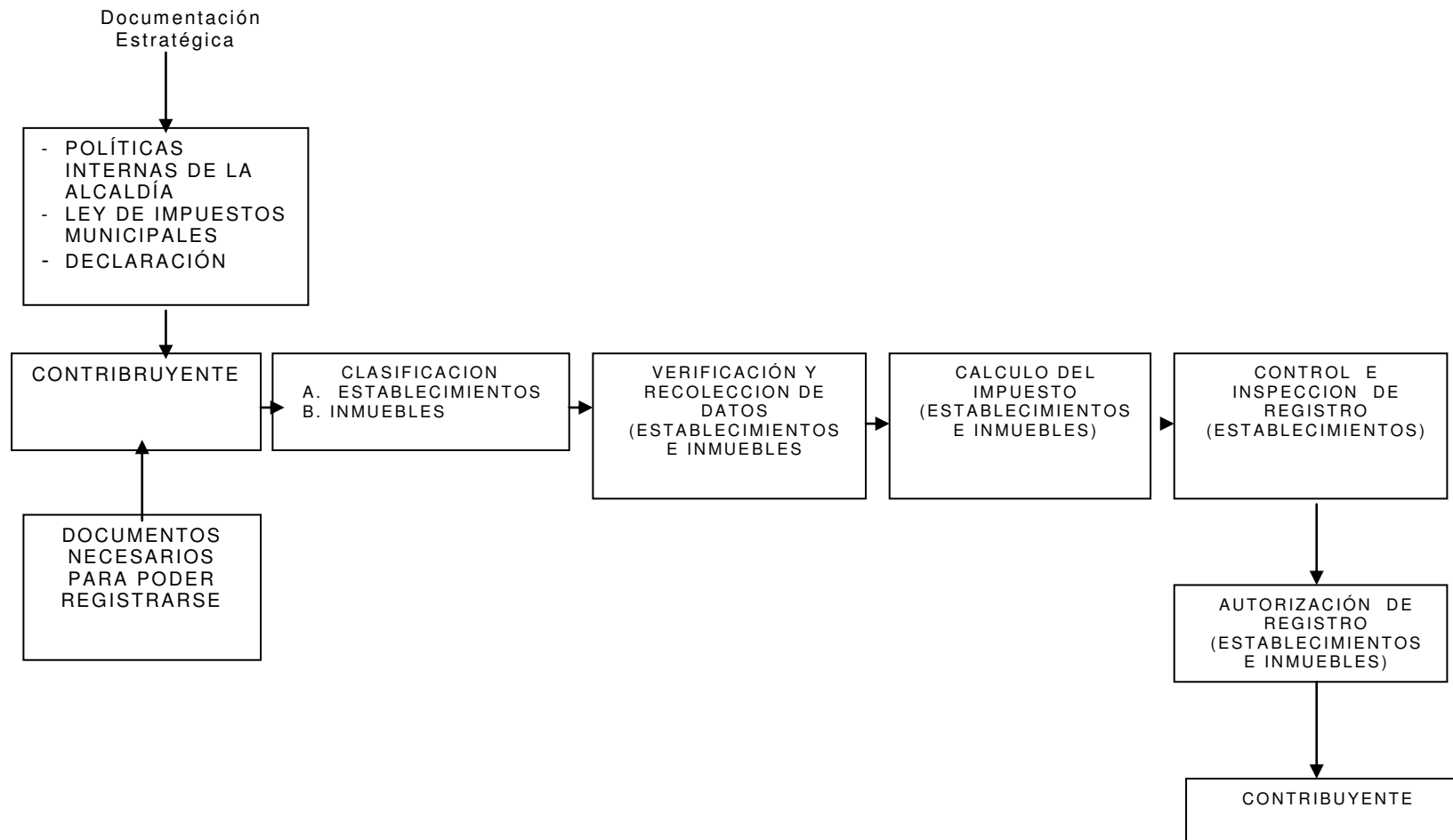
3.1.2. DIAGRAMA DE RELACIÓN DE RECURSOS

Proceso: Registro Tributario

Responsable: Jefe de la Unidad de Registro Tributario



3.1.3. Diagrama de Interacción de Procesos para el Departamento de Registro Tributario.



3.2. Diseño del sistema propuestas

3.2.1. Generalidades

Para la documentación del sistema propuesto del Departamento de Registro Tributario se crearon nuevos procedimientos, entradas y salidas para establecimientos e inmuebles que fueron representados en diagramas de nivel, lo cual generó el diseño de diccionarios de datos donde se define cada uno de los trámites que conforma el proceso de Registro, tomando en cuenta los formularios que se utilizan en dicho trámite.

3.2.2. Documentación del sistema Propuesto para inmuebles.

Procesos del sistema

1. Verificación y Recolección de datos
2. Cálculo del impuesto
3. Autorización del registro.

Entradas del sistema

E1: Entrega de documentos

E2: Orden de pago cancelada

E3: Solvencia de impuesto

Salidas del sistema

S1: Orden de pago

S2: Orden de pago cancelada y verificada

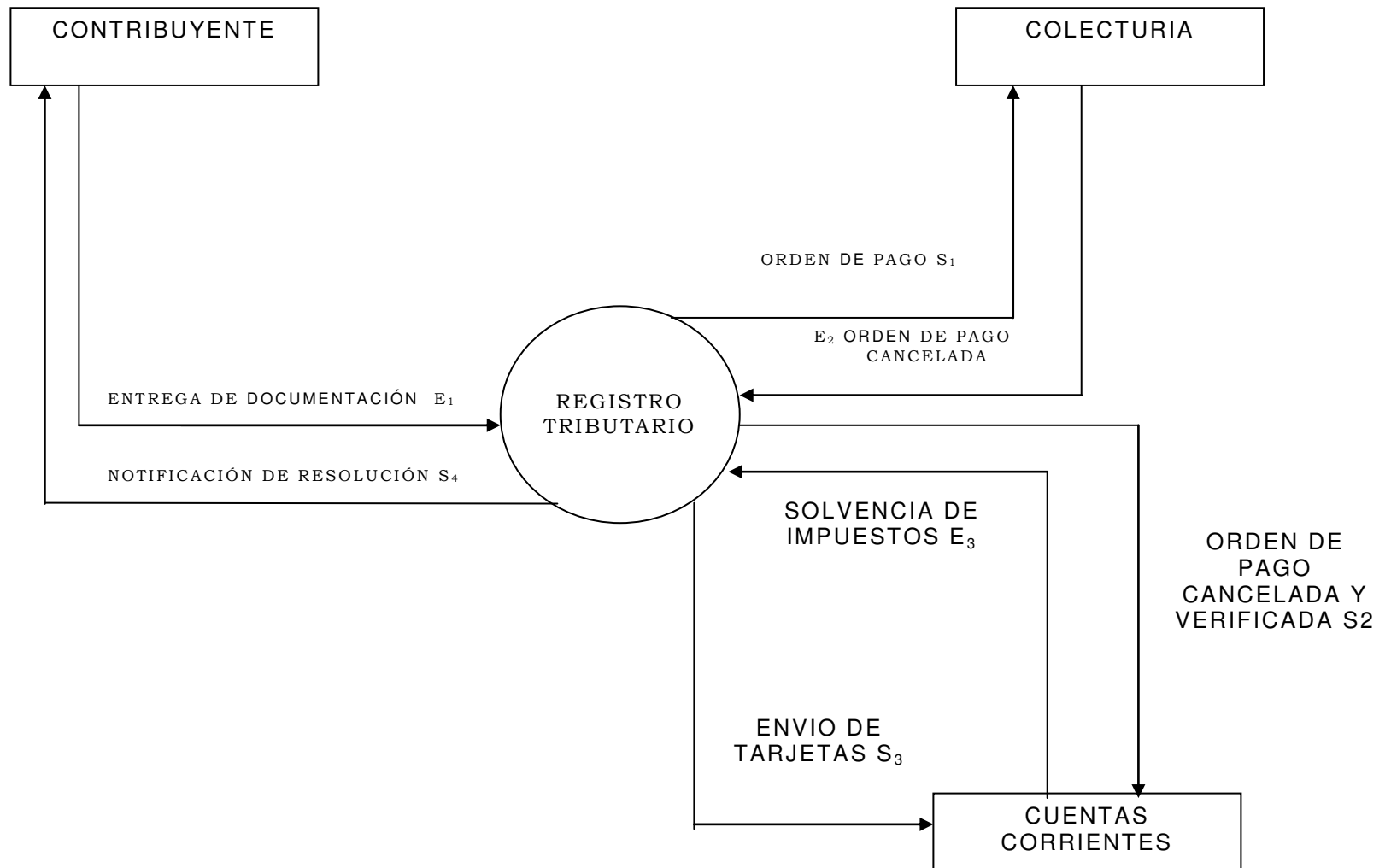
S3: Envío de tarjetas

S4: Notificación de Resolución.

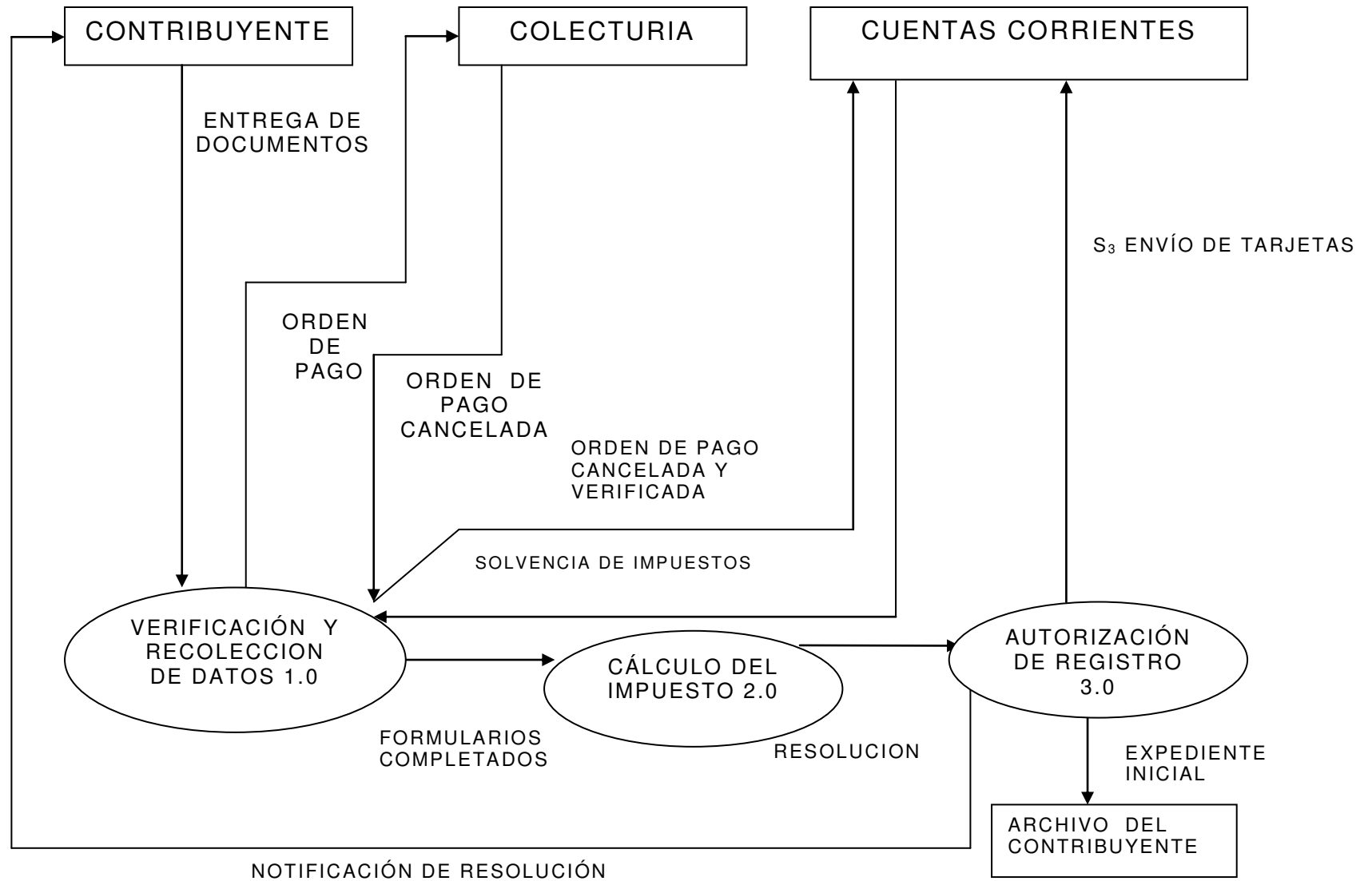
Archivo del sistema

Archivo del Contribuyente.

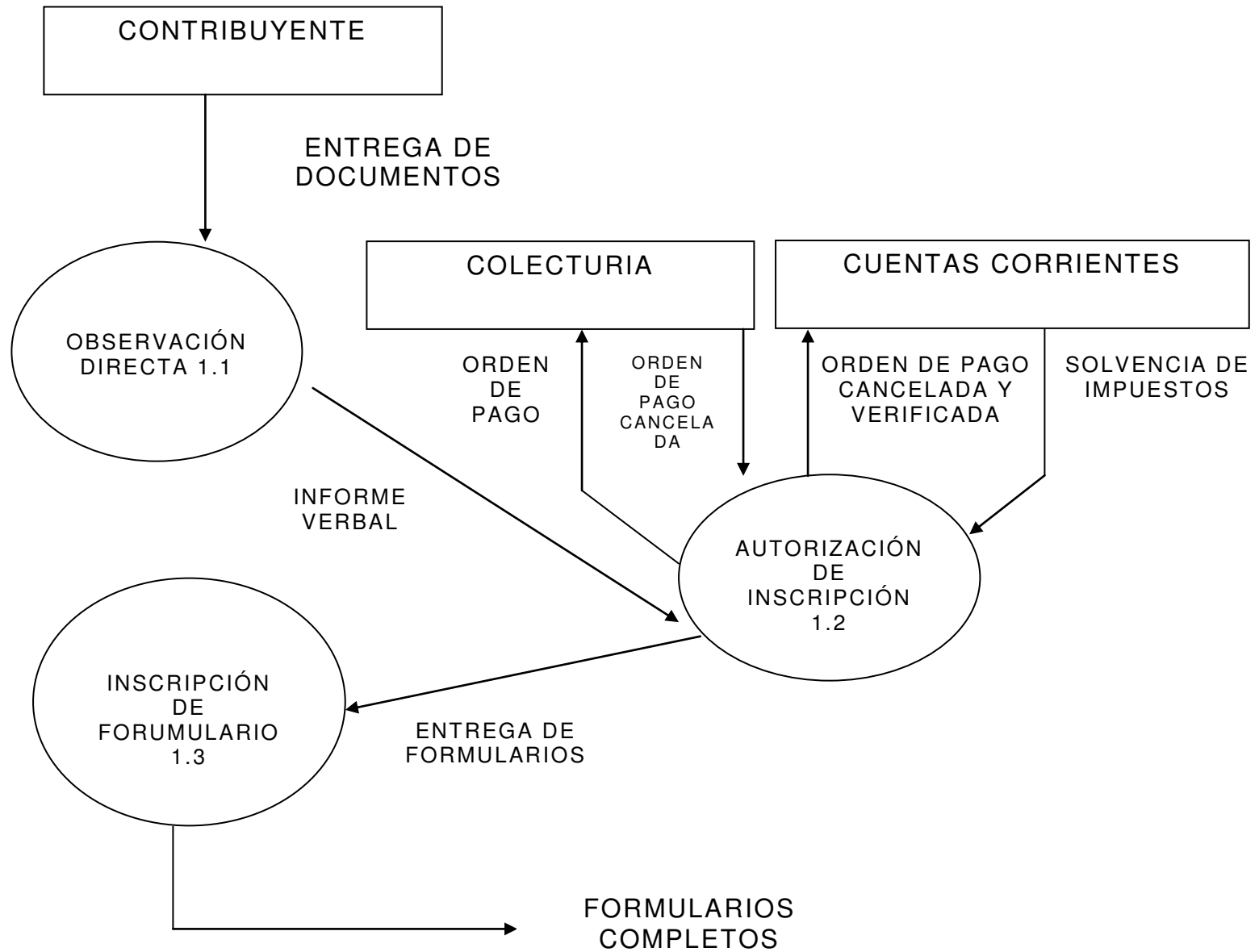
3.2.2.1. Diagrama de Nivel 0 Propuesto para Inmueble



NIVEL I INMUEBLES PROPUESTOS



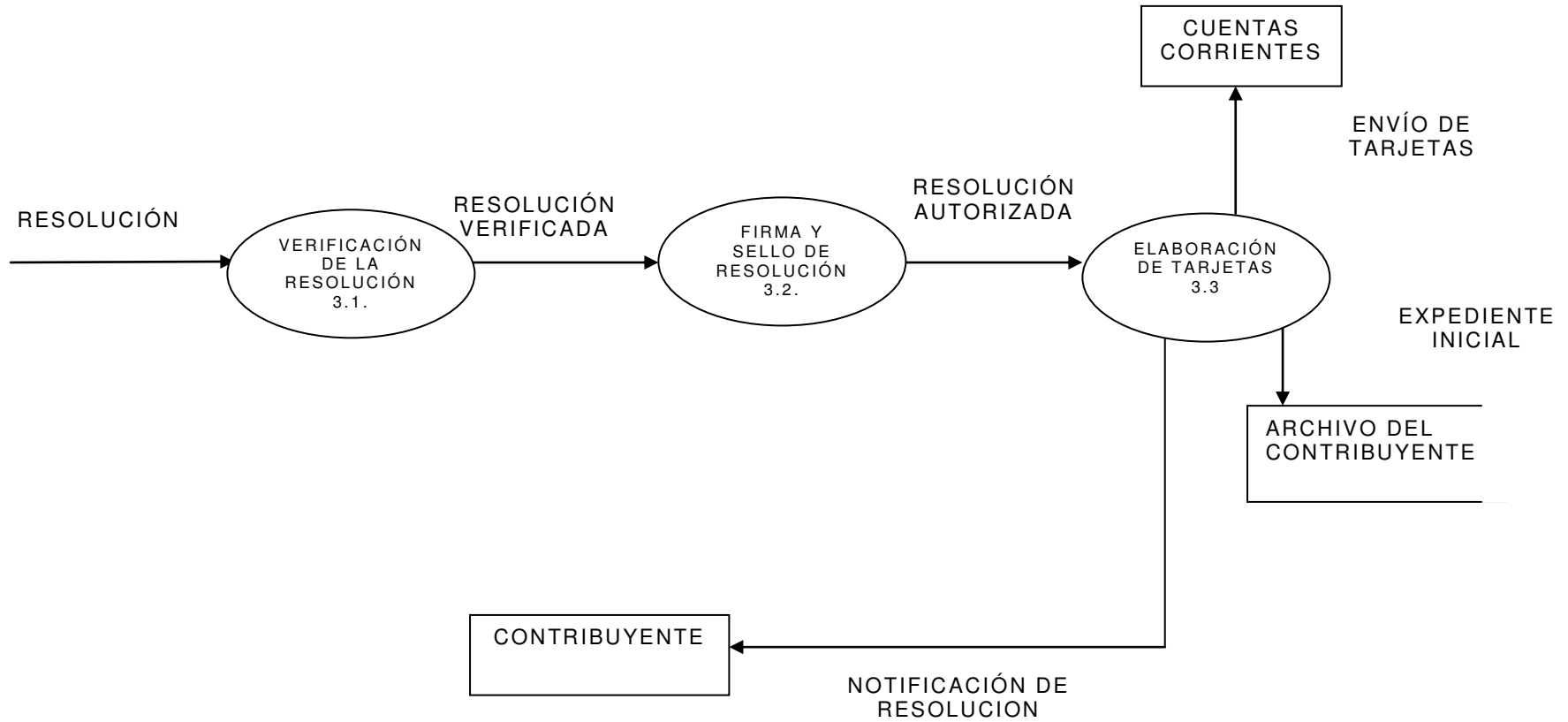
NIVEL II PRESUPUESTO PARA INMUEBLES



NIVEL II PROPUESTO PARA INMUEBLES



NIVEL II PROPUESTO PARA INMUEBLES



3.2.2.2. Diccionario de datos Propuesto para inmuebles.

PROCESO	:Verificación y Recolección de datos (1.0.)
DESCRIPCIÓN	:Se verifica que el contribuyente presente la escritura, DUI, NIT; además se emite una orden de pago para poder realizar el trámite de registro; también se extiende un formulario de inscripción al contribuyente donde se recolecta datos personales, medidas del inmueble y ubicación de este.
ENTRADA	: - Entrega de documentos - Orden de pago cancelada - Solvencia de impuestos
SALIDAS	: - Orden de pago - Orden de pago cancelada y verificada - Formularios completados

PROCESO	: Cálculo del Impuesto	(2.0)
DESCRIPCIÓN	:Proceso mediante el cual se realiza la tasación del impuesto, tomando como base los datos de ubicación y área del inmueble, además se lleva a cabo la aplicación de la Ley de Impuestos Municipales para generar los cargos por impuestos.	
ENTRADAS	:-Formularios completados	
SALIDAS	:-Resolución	

PROCESO	: Autorización del Registro	(3.0)
DESCRIPCIÓN	:Proceso mediante el cual se le autoriza al contribuyente la inscripción del inmueble, además en este proceso se da la elaboración y revisión de tarjetas, las cuales contienen la información sobre los cargos por impuestos que se le han generado al contribuyente para así poder validar la resolución.	
ENTRADA	:-Resolución	
SALIDA	:-Envío de Tarjetas -Notificación de Resolución	

SUB-PROCESOS	:Observación Directa (1.1)
DESCRIPCION	:Sub-Proceso mediante el cual se observa en forma directa que el Contribuyente presente el DUI, NIT, y escritura para seguir el trámite de Registro.
ENTRADA	: - Entrega de documentos
SALIDA	: - Informe verbal

SUB-PROCESOS	: Autorización de Inscripción (1.2)
DESCRIPCIÓN	: Sub-Proceso mediante el cual se Autoriza el trámite para la inscripción del inmueble; a través de la emisión de una orden de pago para luego ser verificada y enviada a cuentas corrientes.
ENTRADA	: - Informe verbal - Orden de Pago cancelada - Solvencia de impuesto
SALIDA	: - Orden de pago - Orden de pago cancelada y verificada - Entrega de Formularios

SUB-PROCESOS	: Inscripción de Formularios (1.3)
DESCRIPCIÓN	: Sub-Proceso mediante el cual se realiza la recopilación de datos por medio de un formulario que es completado por el propietario del inmueble para realizar el trámite de registro.
ENTRADA	: Entrega de Formularios
SALIDA	: Formularios Completados

SUB-PROCESOS:	Análisis e Ingreso de datos al sistema (2.1)
DESCRIPCIÓN	: Sub-Proceso mediante el cual se trasladan los datos del formulario completado a el sistema para poder calcular la tarifa; los cuales han sido previamente analizado.
ENTRADA	: Formularios Completados
SALIDA	: Datos Registrados

SUB-PROCESOS	: Determinación de Tarifa (2.2)
DESCRIPCIÓN	: Sub-Proceso mediante el cual se realiza el cálculo correspondiente al impuesto para generar una Resolución.
ENTRADA	: Datos Registrados
SALIDA	: Resolución

SUB-PROCESOS	: Verificación de la Resolución (3.1)
DESCRIPCIÓN	: Sub-Proceso mediante el cual se realiza en forma visual el cálculo efectuado en la determinación de la tarifa.
ENTRADA	: Resolución
SALIDA	: Resolución verificada.

SUB-PROCESOS	: Firma y sello de Resolución (3.2)
DESCRIPCIÓN	: Sub-Proceso mediante el cual el jefe del Departamento de Registro Tributario Firma y Resolución, después de haber verificado.
ENTRADA	: Resolución Verificada
SALIDA	: Resolución Autorizada

SUB-PROCESOS	: Elaboración de Tarjetas (3.3)
DESCRIPCIÓN	: Sub-Proceso mediante el cual se elabora un documento que contiene toda la información requerida en la resolución y que luego es enviada a cuentas corrientes para futuras referencias sobre la solvencia del inmueble.
ENTRADA	: Resolución autorizada
SALIDA	: Envío de Tarjetas Notificación de resolución

Nombre del Flujo de Datos:	Entrega de Documentos (E ₁)
Descripción :	Presentación de la documentación necesaria que se requiere para el trámite de registro.
Proviene de los Procesos:	---
Para los Procesos:	Verificación y Recolección de datos (1.0)
Estructura de Dato :	-Escritura -DUI -NIT

Nombre del Flujo de Datos:	Orden de Pago de Cancelada (E ₂)
Descripción :	Documentos que el contribuyente canceló en colecturía para que se le pueda efectuar el trámite de registro.
Proviene de los Procesos:	Verificación y recolección de datos (1.0)
Para los Procesos :	
Estructura de Datos :	Fecha, cantidad a pagar, nombre del contribuyente, firma y sello de Colectaría.

Nombre del Flujo de Datos:	Solvencia de Impuestos (E ₃)
Descripción	: Detalla si el contribuyente está solvente por deudas del inmueble con la Municipalidad.
Proviene de los Procesos	: -----
Para los Procesos	: Verificación y Recolección de Datos (2.0)
Estructura	: Número de cuenta, nombre del propietario del inmueble, observaciones, fecha de emisión, fecha de vencimiento, Firma y sello del Tesorero Municipal y del Departamento de Contabilidad.

Nombre del Flujo de Datos :	Orden de Pago (S ₁)
Descripción	: Documento que el Contribuyente tiene que cancelar en Colecturía para que se le pueda efectuar el trámite de Registro.
Proviene de los Procesos	: Verificación y Recolección de datos (1.0)
Para los Procesos	: ---
Estructura	: Fecha, Cantidad a pagar, Nombre del Contribuyente, Firma de Colecturía.

Nombre del Flujo	
de Datos	: Orden de Pago Cancelada Verificada (S ₂)
Descripción	: Se revisa que la orden de pago haya sido cancelada en Colecturía para así poder mandarla a cuentas Corrientes y efectuar el registro.
Proviene de los Procesos: Verificación y Recolección de datos (2.0)	
Para los Procesos:	---
Estructura	: Fecha, cantidad a pagar, Nombre del Contribuyente, Firma y sello de Colecturía, Firma del recolector de datos.

Nombre del Flujo de Datos: Envío de Tarjetas (S ₃)	
Descripción	: Documento que contiene la información sobre los cargos por impuestos que se le han generado al Contribuyente para enviarse a cuentas corrientes, y que ha sido previamente llenado.
Proviene de los Procesos	: Autorización de registro (3.0)
Para los Procesos	: ---
Estructura	: Fecha, Nombre, Cargos por impuestos, Firma del Jefe del Departamento de Registro Tributario, Firma del Jefe de Inmuebles.

Nombre del Flujo de Datos	: Notificación de Resolución (S ₄)
Descripción	: Le detalla en forma específica al Contribuyente la cantidad exacta que tiene que cancelar en concepto de generación de cargos por impuestos Municipales, el cual es cobrado en el recibo de la Energía Eléctrica.
Proviene de los Procesos	: Autorización de registro (3.0)
Para los Procesos	: ---
Estructura	: Fecha, Nombre del Contribuyente, Código, Cantidad a pagar en Concepto de Cargos por impuestos, Firma del Secretario Municipal, Firma del Jefe de Registro Tributario, Firma del Jefe de Inmuebles.

Nombre del Flujo Interno	: Formularios Completados
Descripción	: Documento donde se ha recolectado información brindada por el Contribuyente, que sirve de referencia para efectuar el cálculo o tasación del impuesto.
De los Procesos	: Verificación y Recolección de datos (1.0)
Para los Procesos	: Cálculo del Impuesto (2.0)
Estructura	: Nombre del Propietario del inmueble, dirección, Código, área del inmueble, ubicación del inmueble, firma del Jefe de inmueble.

Nombre del Flujo Interno	: Resolución
Descripción	: Documento Emitido por el Registro Tributario que contiene la tarifa que se tiene que cancelar en concepto de Cargo por el impuestos Municipales generados a partir de un cálculo previo.
De los Procesos	: Cálculo del Impuesto (2.0)
Para los Procesos	: Autorización de Registro (3.0)
Estructura	: Fecha, Número de resolución, Número del Contribuyente, Número del inmueble, fecha de escritura, Nombre del propietario del inmueble, Medidas del inmueble, tarifas aplicables del inmueble.

NOMBRE DEL FLUJO INTERNO	: Informe verbal
DESCRIPCIÓN	: Es un informe en donde se le da la aprobación al contribuyente para iniciar el trámite de Registro siempre y cuando cumpla con la documentación Requerida.
Proviene de los	
Sub-Procesos	:Observación directa (1.1.)
Para los Sub-Procesos:	Autorización de Inscripción (1.2.)
Estructura	: Verbal

Nombre del Flujo Interno	:Entrega de Formularios
Descripción	:Documento que se entrega al contribuyente, en donde se pretende recolectar toda la información pertinente al trámite de registro del inmueble.
Proviene de los	
Sub-Procesos	:Autorización de Inscripción (1.2)
Para los Sub-Procesos	: Inscripción de Formularios (1.3)
Estructura	: Nombre del propietario del inmueble, dirección, Código, área del inmueble, firma del jefe del inmueble.

NOMBRE DEL FLUJO INTERNO : Datos Registrados
DESCRIPCIÓN : Salida de información que es utilizada para determinar la tarifa del impuesto. Proviene de los impuestos.

Proviene de los

Sub-Procesos : Análisis e ingreso de datos al sistema (2.1)

Para los Sub-Procesos: Determinación de la tarifa (2.2.)

Estructura : Nombre del Propietario, datos del inmueble, código.

NOMBRE DEL FLUJO INTERNO : Resolución Verificada

DESCRIPCIÓN : La Resolución previamente revisada es enviada para ser firmado y sellado por el Jefe de Registro Tributario.

Proviene de los

Sub-Procesos : Verificación de la Resolución (3.1)

Para los Sub-Procesos: Firma y sello de Resolución (2.2.)

Estructura : Fecha, Nombre del Contribuyente, Código, Cantidad a pagar en concepto de cargos por impuestos.

NOMBRE DEL FLUJO INTERNO	:Resolución Autorizada	
DESCRIPCIÓN	: Documento emitido por la Autorización de Registro el cual es firmado y sellado para poder ser entregado al contribuyente y enviado a la elaboración de tarjetas.	
Proviene de los		
Sub-Procesos	:Firma y sello de Resolución	(3.2)
Para los Sub-Procesos:	Elaboración de Tarjetas	(2.2.)
Estructura	:Fecha, Número de Resolución, Número del contribuyente, Nombre del propietario del inmueble, Medidas del inmueble, tarifas aplicables del inmueble Firma y sello del Jefe de Registro Tributario y del Jefe del inmueble.	

Nombre del Flujo Interno	: Archivo del Contribuyente
Descripción	: Almacenamiento de datos históricos donde se guarda el expediente del contribuyente y que contiene toda la información tributaria de cada inmueble registrado para poder consultarlo a través de un sistema informático.
Flujo de Datos Recibidos	: Expediente inicial del Contribuyente
Flujo de Datos Proporcionados:	---
Descripción de Datos	: -Código -Nombre del Contribuyente -Fecha de registro
Volumen	: 115 mensual
Acceso	: Computadora

3.2.3. Documentación del sistema Propuesto para establecimiento

Procesos del sistema

1. Verificación y Recolección de datos
2. Cálculo del impuesto
3. Control e inspección de Registro (Nuevo procedimiento)
4. autorización del Registro

entradas del sistema

- E1: Entrega de documentos
- E2: Orden de pago cancelada
- E3: Solvencia de impuestos
- E4: Informe jurídico (Nueva entrada)

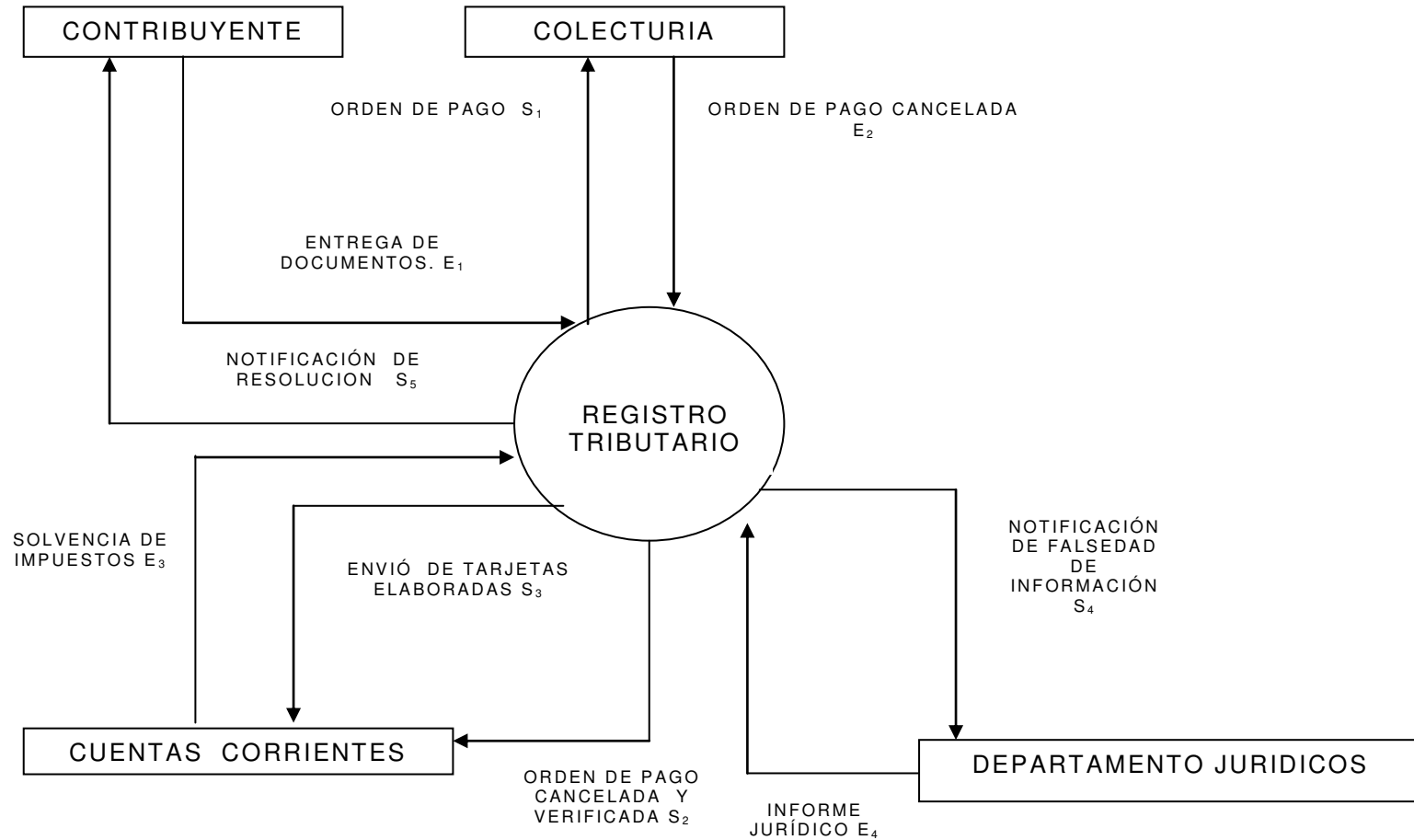
Salidas del sistema

- S1: Orden de pago
- S2: Orden de pago cancelada y verificada
- S3: Envío de tarjetas elaboradas
- S4: Notificación de falsedad de información (Nueva salida)
- S5: Notificación de Resolución (Nueva Salida)

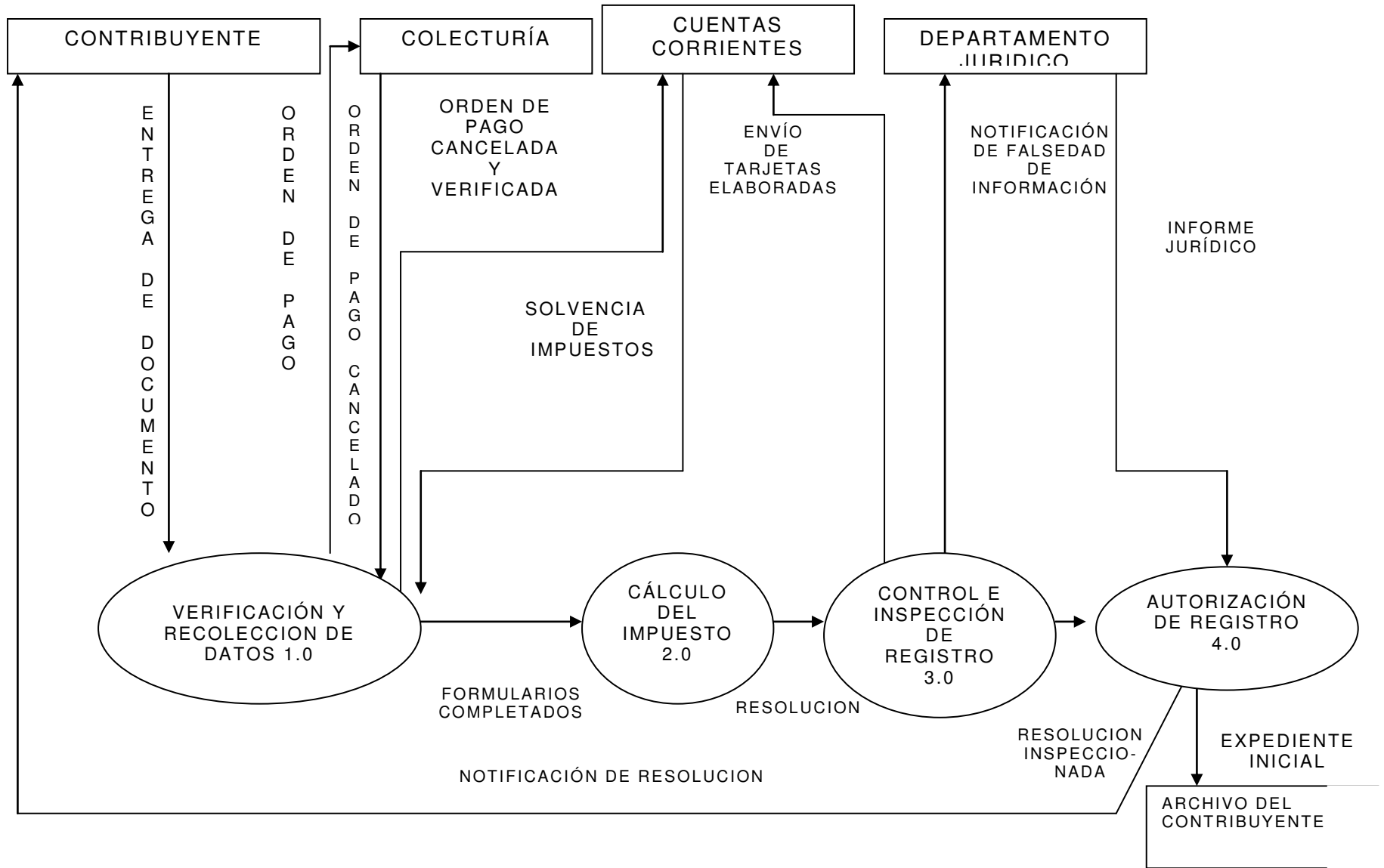
Archivos del Sistema

- Archivo del Contribuyente.

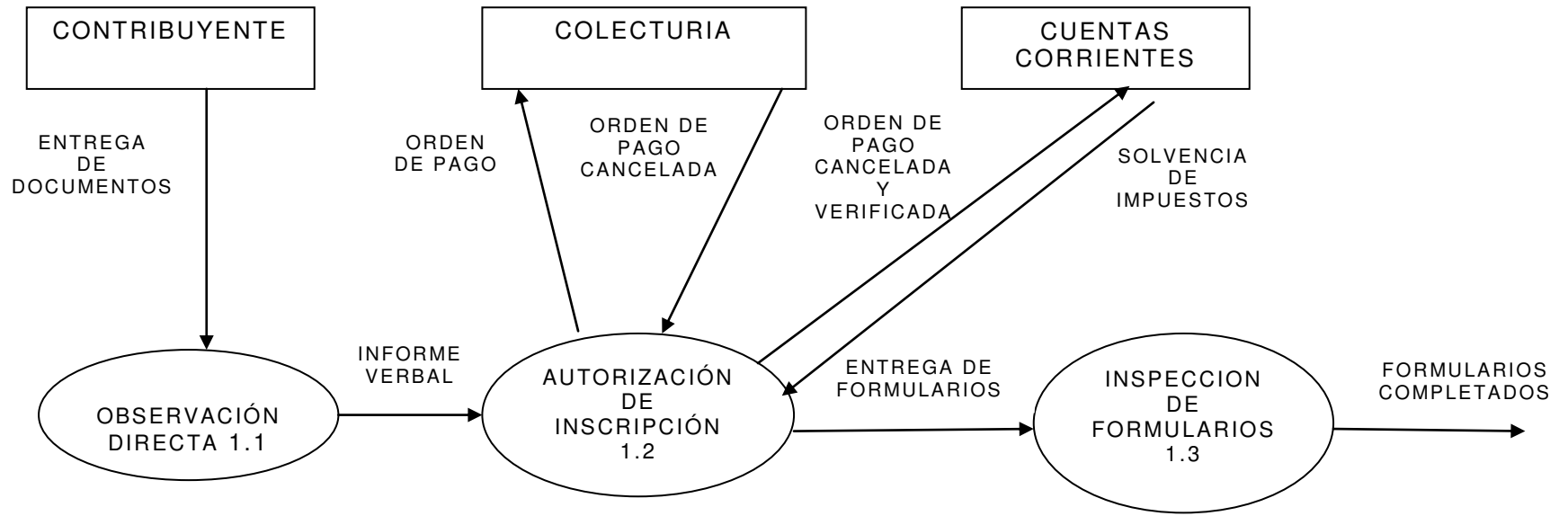
3.2.3.1. Diagrama de Nivel 0 para Establecimiento Propuesto



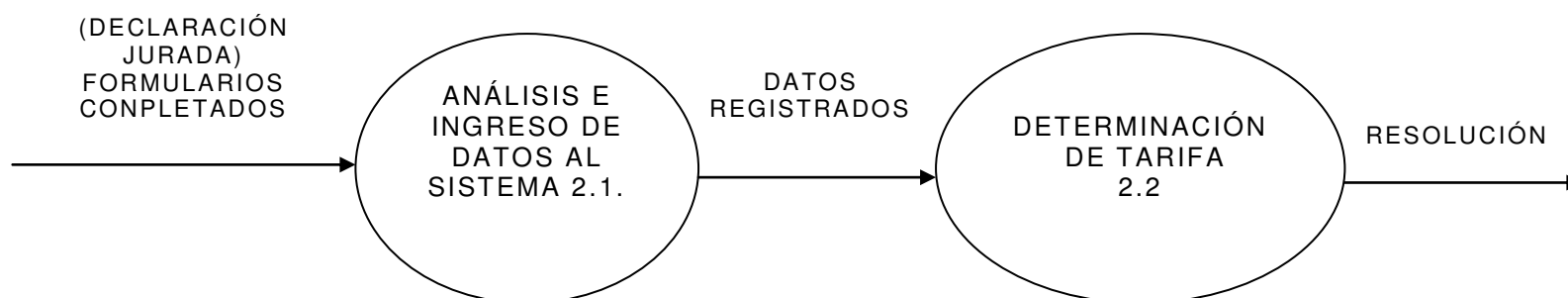
NIVEL I ESTABLECIMIENTOS PROPUESTOS



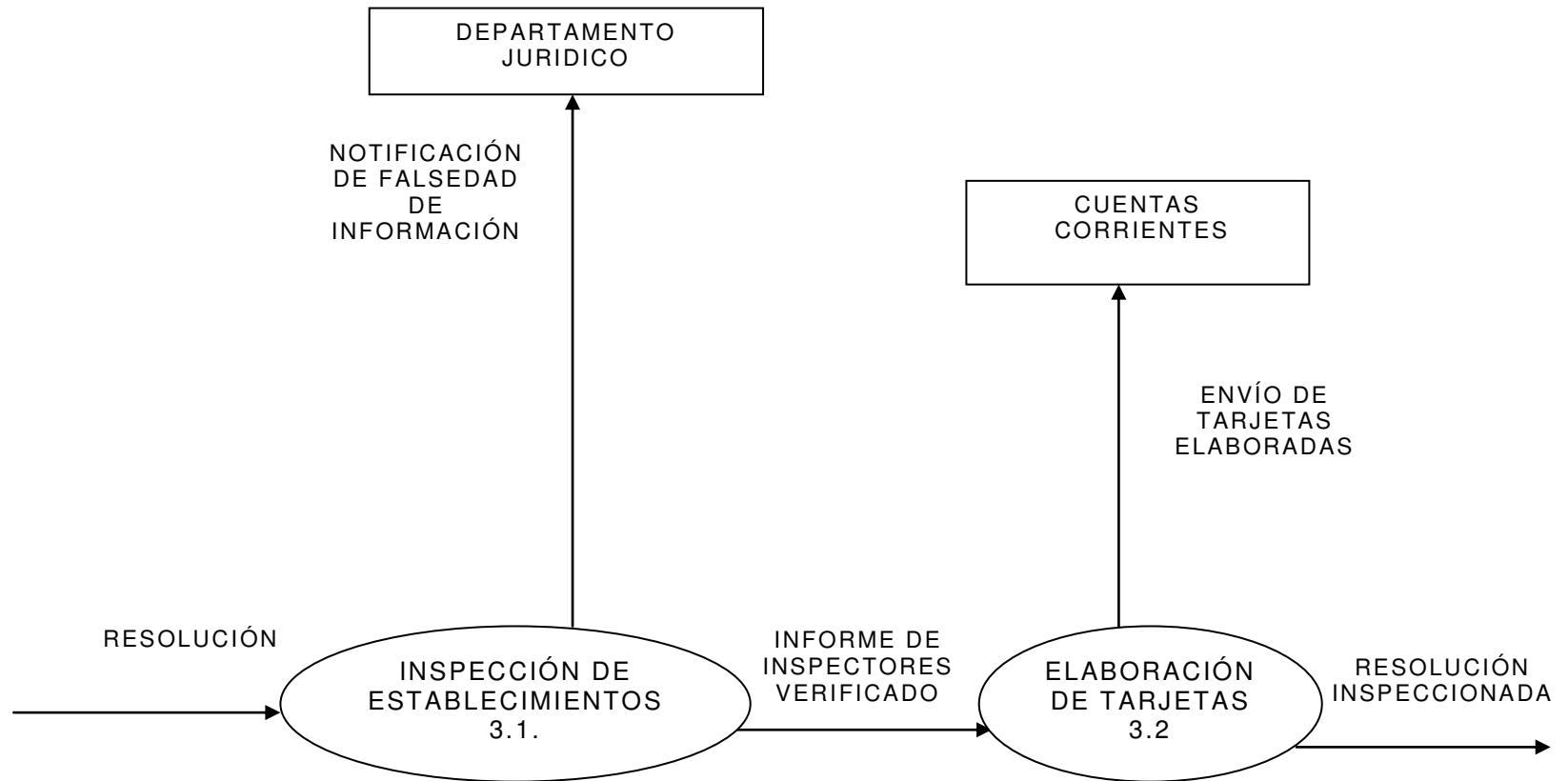
NIVEL II PROPUESTO PARA ESTABLECIMIENTO



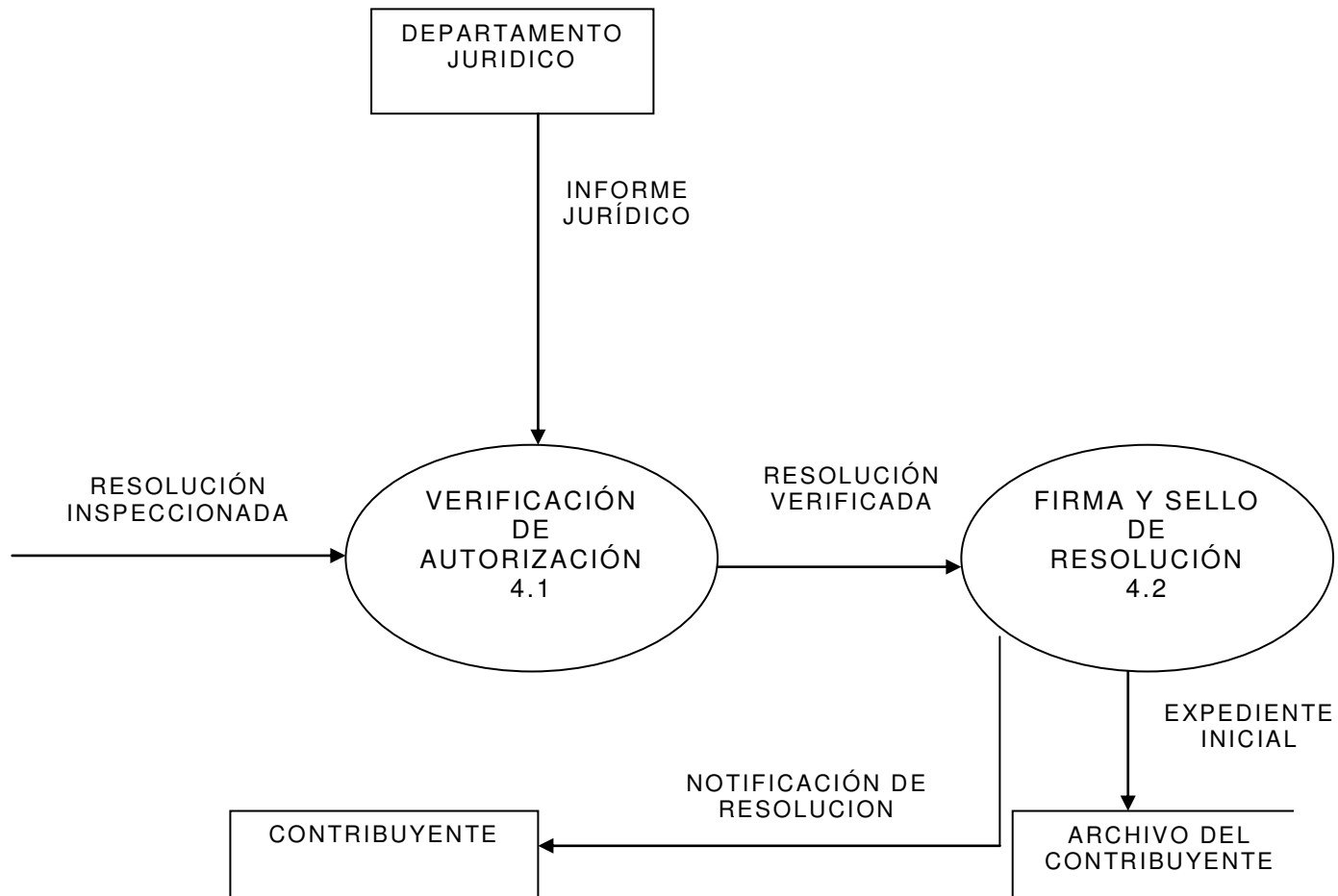
NIVEL II PARA ESTABLECIMIENTO



NIVEL II PROPUESTO ESTABLECIMIENTO



NIVEL II PROPUESTO ESTABLECIMIENTO



3.2.3.2 Diccionario de Datos Propuesto para Establecimientos.

PROCESO	:	Verificación y Recolección de datos (1.0)
DESCRIPCIÓN	:	Se verifica que el contribuyente presente el balance inicial, detalle del inventario, NIT, DUI, y la fotocopia del registro de IVA.; además en este proceso se emite un formulario para capturar datos, que posteriormente servirán para calcular la tasa impositiva.
ENTRADAS	:	- Entrega de documentos - Orden de pago cancelada - Solvencia de impuestos
SALIDAS	:	- Orden de pago - Orden de pago cancelada y verificada - Formularios completos.

PROCESO	:	Cálculo del Impuesto (2.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se realiza la tasación del impuesto, tomando como base la declaración jurada y la Ley de Impuestos Municipales para generar los cargos impuestos, dichos cargos son generados por una hoja de cálculo.
ENTRADAS	:	- Formularios completos.
SALIDAS	:	- Resolución

PROCESO	:	Control e inspección de Registro (3.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se lleva a cabo el control de los informes emitidos por los inspectores y además en este proceso se da la elaboración y revisión de tarjetas, as cuales elaboración y revisión de tarjetas, las cuales contienen la información sobre los cargos por impuestos que se le han generado al contribuyente, para así poder validar la resolución.
ENTRADAS	:	- Resolución
SALIDAS	:	- Envío de tarjetas elaboradas - Notificación de Falsedad de información.

PROCESO	:	Autorización del Registro	(4.0)
DESCRIPCIÓN	:	Proceso mediante el cual se autoriza al contribuyente la inscripción del establecimiento, por medio de la intervención del Jefe de Registro Tributario y del Jefe de Establecimientos.	
ENTRADAS	:	- Resolución Inspeccionada. - Informe jurídico	
SALIDAS	:	- Notificación.	

Sub-Proceso	:	Observación Directa	(1.1)
Descripción	:	Sub-Proceso mediante el cual se observa en forma directa que el contribuyente presente la declaración jurada, balance inicial, fotocopia de NIT, DUI, Registro de IVA para seguir trámite de registro.	
Entrada	:	Entrega de Documentos	
Salida	:	Informe Verbal.	

Sub-Proceso	:	Autorización de Inscripción (1.2)
Descripción	:	Sub-Proceso mediante el cual se autoriza el trámite para la inscripción del establecimientos, a través de la emisión de una orden de pago, para luego ser verificada y enviada a cuentas corriente.
Entrada	:	-Orden de pago cancelada -Solvencia de Impuestos -Informe Verbal
Salida	:	-Entrega de formularios -Orden de pago -Orden de pago cancelada y verificada.

Sub-Proceso	:	Inscripción de Formularios (1.3)
Descripción	:	Sub-Proceso mediante el cual se realiza la recopilación de datos por medio de un formulario que es completado por el propietario del establecimiento, para realizar el trámite de Registro.
Entrada	:	-Entrega de formularios
Salida	:	-Formularios completados.

Sub-Proceso	:Análisis e ingreso de datos al sistema (2.1)
Descripción	:Sub-Proceso mediante el cual se trasladan los datos del formulario completado a el sistema para poder calcular la tarifa; que será entregada al contribuyente; que ha sido analizado previamente.
Entrada	:-Formularios Completados
Salida	:-Datos de Registrados.

Sub-Proceso	:Determinación de tarifa (2.2)
Descripción	:Sub-Proceso mediante el cual se realiza el cálculo correspondiente al impuesto para generar una resolución.
Entrada	:-Datos Registrados.
Salida	:-Resolución.

Sub-Proceso	:Inspección de Establecimientos	(3.1)
Descripción	:Sub-Proceso mediante el cual se lleva a cabo la visita al establecimiento por parte de los inspectores, con el objetivo de verificar la veracidad de la información brindada por el propietario del Establecimiento, en relación a la declaración jurada.	
Entrada	:-Resolución	
Salida	:-Notificación de falsedad de información -Informe de inspectores verificados.	

Sub-Proceso	:Elaboración de Tarjetas	(3.2)
Descripción	:Sub-Proceso mediante el cual se elabora un documento que contiene toda la información requerida en la información y que luego es enviada a cuentas corrientes para futuras referencias sobre la solvencia del Establecimiento.	
Entrada	:-Informe de inspectores verificados	
Salida	:-Envío de tarjetas elaboradas -Resolución inspeccionada.	

Sub-Proceso	:Verificación de Autorización (4.1)
Descripción	:Sub-Proceso mediante el cual se revisa el contenido de la información que han elaborado los inspectores, así como también el informe jurídico que se emite en caso de falsedad de información..
Entrada	: -Resolución Inspeccionada -Informes Jurídico
Salida	: -Resolución Verificada.

Sub-Proceso	:Firma y Sello de Resolución (4.2)
Descripción	:Sub-Proceso mediante el cual el Jefe del Departamento del Registro Tributario Firma y Sella la Resolución después de haber sido verificada.
Entrada	: -Resolución Verificada
Salida	: -Notificación de Resolución.

Nombre del Flujo de datos	: Entrega de documentos (E ₁)
Descripción	: Presentación de la documentación necesaria que requiere para el trámite de registro.
Proviene de los procesos	: _____
Para los Procesos	: Verificación y Recolección de Datos (1.0)
Estructura de datos	: Declaración jurada, balance inicial o detalle del inventario, NIT, DUI y Registro de Iva.

Nombre del Flujo de datos	: Orden de pago cancelada (E ₂)
Descripción	: Documento que el contribuyente canceló en colecturía para que se le pueda efectuar el colecturía de registro.
Proviene de los procesos	: _____
Para los Procesos	: Verificación y Recolección de Datos (1.0)
Estructura de datos	: Fecha, cantidad a pagar, Nombre del contribuyente, Firma y sello de colecturía.

Nombre del Flujo de datos	:Solvencia de Impuestos (E3)
Descripción	:Detalla si el contribuyente está solvente por deudas del establecimiento con la Municipalidad.
Proviene de los procesos	: _____
Para los Procesos	: Verificación y Recolección de Datos (1.0)
Estructura	: Nombre, Número de cuenta, Número de solvencia, observaciones, Fecha de emisión, Fecha de Vencimiento Firma del Tesorero Municipal, Firma del Dpto. de contabilidad.

Nombre del Flujo de datos	:Informe Jurídico (E4)
Descripción	:Informe que emite el Departamento Jurídico y que contiene la resolución del fallo emitido sobre la situación en que se encuentra operando el Establecimiento en trámites de Registro.
Proviene de los procesos	: _____
Para los Procesos	: Autorización de Registro (4.0)
Estructura	: Descripción del informe, firma del Abogado, Fecha, Nombre del Establecimiento, Dirección.

Nombre del Flujo de datos	: Orden de Pago (S1)
Descripción	: Documento . que el contribuyente tiene que cancelar en colecturía para que se le pueda efectuar el trámite de Registro.
Proviene de los procesos	: Verificación y Recolección de Datos (1.0)
Para los Procesos	: _____
Estructura	: Fecha, cantidad a pagar, Nombre del Contribuyente, Firma de Colecturía.

Nombre del Flujo de datos	: Orden de Pago Cancelada y verificada (S2)
Descripción	: Se revisa que la orden de pago haya sido cancelada en colecturía, para así poder mandarla a cuentas corrientes y poder efectuar el registro.
Proviene de los procesos	: Verificación y Recolección de Datos (1.0)
Para los Procesos	: _____
Estructura	: Fecha, cantidad a pagar, Nombre del Contribuyente, Firma y Sello de Colecturía, Firma del recolector de datos.

Nombre del Flujo de datos	:Envío de Tarjetas Elaboradas (S ₃)
Descripción	:Documento que contiene la información sobre los cargos por impuestos que se le han generado al contribuyente, y que sirve de referencia para emitir solvencia de cuentas corrientes..
Proviene de los procesos	: Control e inspección de Registro (3.0)
Para los Procesos	: _____
Estructura	: Código, Nombre Resolución, Número, detalle, año Total activo, Específico Fiscal, Total Mensual, Total Anual, concepto, Número de Recibo de ingreso, Fondo municipal, tasas, especifico fiscal, cargo, abono, saldo.

Nombre del Flujo de datos	:Notificación de Falsedad de Información (S ₄)
Descripción	:Documento emitido por los inspectores que detalla que la información contenida en los formularios completados (Declaración Jurada) no coincide con la información recolectada en la inspección del establecimiento.
Proviene de los procesos	: Control e Inspección de Registro (3.0)
Para los Procesos	: _____
Estructura	: Nombre del establecimiento, Dirección Actividad económica a la que se dedica, observación hechas por parte del inspector; fecha, firma de inspector.

Nombre del Flujo de datos	:Notificación de Resolución (S ₅)
Descripción	:Documento que detalla en forma específica la cantidad exacta que se tiene que cancelar en concepto de cargos por impuestos Municipales; en caso de existir falsedad en la información brindada por el Propietario se le Notifica el cierre de dicho establecimiento.
Proviene de los procesos	: Autorización de Registro (4.0)
Para los Procesos	: _____
Estructura	: Fecha, Nombre del Contribuyente, Código, cantidad a pagar en concepto de cargos impuestos, Firma del Jefe de Registro Tributario, Firma del Jefe de establecimientos

Nombre del Flujo Interno	: Formularos Completados.
Descripción	: Documento donde se ha recolectado la información brindada por el contribuyente (Declaración Jurada), que sirve de referencia para efectuar el cálculo del impuesto.
Proviene de los procesos	: Verificación y Recolección de Datos (1.0)
Para los Procesos	: Cálculo del impuesto (2.0)
Estructura	: Datos de la empresa, Datos del Representante Legal o Propietario, datos relativos a la actividad económica del negocio, Fijación del activo imponible, Firma del propietario o representante legal, sello, firma: Encargado, de calificación, Jefe del Departamento de Registro.

Nombre del Flujo Interno	: Resolución
Descripción	: Documento emitido por el Registro Tributario que contiene la tarifa que se tiene que cancelar en concepto de cargo por impuestos Municipales.
De los procesos	: Cálculo del Impuesto (2.0)
Para los Procesos	: Control e inspección de Registro (3.0)
Estructura	: Declaración Jurada, la generación de cargos por impuestos.

Nombre del Flujo Interno	: Resolución Inspeccionada
Descripción	: Documento que ha sido verificado por los inspectores y que ha servido de guía para la elaboración de tarjetas, para luego ser autorizado el trámite de Registro.
De los procesos	: Control e inspección de Registro (3.0)
Para los Procesos	: Autorización de Registro (4.0)
Estructura	: Fecha, Número de resolución Número y dirección del propietario, balance general, Firma del Jefe de Registro tributario, firma y sello del Jefe de Establecimientos.

Nombre del Flujo Interno	:Informe Verbal
Descripción	:Es un informe en donde se le da la aprobación al contribuyente para iniciar el trámite de Registro siempre y cuando cumpla con la documentación requerida.
De los Sub-Procesos	:Observación Directa (1.1)
Para los Sub-Procesos	:Autorización de Inscripción (1.2)
Estructura	: Verbal

Nombre del Flujo Interno	:Entrega de Formularios
Descripción	:Documento que se entrega al Contribuyente, en donde se pretende recolectar toda la información pertinente al trámite de registro de Establecimientos..
Proviene de los Sub-Procesos	: Autorización de inscripción (1.2)
Para los Sub-Procesos	: Inscripción de Formularios (1.3)
Estructura	:Datos de la empresa, Datos del Representante Legal o propietario, Datos relativos, a la actividad económica del Negocio, Fijación del activo imponible, Firma y Sello del propietario o representante legal, firma del encargado de calificación, firma del Jefe de Registro Tributario.

Nombre del Flujo Interno	: Datos Registrados
Descripción	: Salida de información que es utilizada para determinar la tarifa del impuesto.
Proviene de los Sub-Procesos	: Análisis e ingreso de datos al sistema (2.1)
Para los Sub- Procesos Estructura	: Determinación de tarifa (2.2) : Nombre del propietario, Datos del establecimiento, Código.

Nombre del Flujo Interno	: Informe de inspectores verificada
Descripción	: Documento donde se describe las observaciones realizadas por los inspectores, en la visita que estos hicieron al establecimiento en trámites de Registro.
De los Sub-procesos	: Inspección de Establecimientos (3.1)
Para los Sub-Procesos Estructura	: Elaboración de Tarjeta (3.2) : Nombre de Establecimiento, Observaciones, Firma del inspector, Actividad económica a la que se dedica.

Nombre del Flujo Interno	:Resolución Verificada
Descripción	:Documento verificado y enviada al Jefe de Registro Tributario para ser firmada y sellado, en caso de que no exista falsedad de información.
Proviene de los Sub-procesos	:Verificación de Autorización (4.1)
Para los Sub-Procesos	: Firma y Sello de Resolución (4.2)
Estructura	: Fecha, Número de Resolución, Número del contribuyente, Número de Establecimiento, Nombre y dirección del propietario, balance general, firmas del Jefe de Registro Tributario, firma y sello del Jefe de Establecimiento..

Nombre del Flujo Interno	: Archivo del Contribuyente
Descripción	: Almacenamiento de datos históricos donde se guarda el expediente del contribuyente y que contiene toda la información tributaria del establecimiento Registrado para poder consultarlo en forma mecanizada.
Flujo de Datos Recibidos	: Expediente inicial del contribuyente
Flujo de datos proporcionados:	_____
Descripción de datos	: Código Nombre del contribuyente Fecha de Registro
Volumen	: 95 mensual
Acceso	: Por computadora.

3.2.4. FORMULARIOS UTILIZADOS EN EL SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO EN LAS UNIDADES DE ESTABLECIMIENTOS E INMUEBLES.

Nombre del formulario: Orden de pago (Formulario para establecimientos e inmuebles).

Objetivo con que se extiende : Cancelar la cuota correspondiente, para que el contribuyente pueda iniciar el trámite de Registro, ya sea este de inmueble o establecimiento.

Descripción de cómo debe llenarse el formulario:

- Primeramente se anota la fecha en que se emite el formulario, en el orden día, mes, año.
- A continuación se escribe el nombre del contribuyente que está efectuando el trámite de Registro, en el orden primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido.
- Luego se escribe en números la cantidad que ha determinado la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, en concepto de el Servicio que se brinda para efectuar el trámite de Registro.
- Pa finalizar en la parte inferior derecha de la orden de pago, hay un espacio para que el encargado de colecturía firme.

ORDEN DE PAGO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

NUEVA SAN SALVADOR, _____

Sr. Jefe Sección Mandamiento Ingreso

Presente

El Señor _____

Pagará _____ por _____

Firma de colecturía

Nombre del Formulario: Solvencia de impuestos

(formulario para establecimientos e inmuebles)

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Determinar el estado de cuenta del contribuyente que está efectuando el trámite de Registro, ya sea este de inmueble o establecimiento, a su vez se pretende verificar si el contribuyente tiene deudas anteriores con la Municipalidad.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- Primeramente se coloca el número de cuenta que tiene el contribuyente, si no lo tiene se le asigna.
- A continuación se especifica si se está efectuando el trámite de registro para un establecimiento o para un inmueble.
- Luego se escribe el nombre del contribuyente que está efectuando dicho trámite en el orden: primer nombre, segundo nombre, primer apellido, y segundo apellido.

- Luego se redacta, haciendo constar que el contribuyente esta solvente y listo para continuar el trámite de registro.
- Al final se escribe la fecha de emisión y la fecha de vencimiento en el orden: día, mes, año.
- La parte inferior esta reservada estrictamente para la firma y sello del Jefe de Registro Tributario y del empleado encargado de cuentas corrientes.



SOLVENCIA DE IMPUESTOS

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR N° 55449

Esta Alcaldía hace constar que la Cuenta N° _____ Por: Establecimiento ☐ Inmueble ☐

A nombre de _____

Está solvente del pago de sus impuestos Municipales: _____

Observaciones: _____

Fecha de Emisión: _____ Fecha de Vencimiento: _____

Registro Tributario

Cuentas Corrientes

**NOMBRE DEL FORMULARIO: Formularios de Captura de datos
(Para Inmuebles)**

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE: Recolectar los datos que son necesarios para llevar a cabo el cálculo del impuesto, basándose en el área y ubicación del inmueble en trámites de registro.

Descripción de cómo debe llenarse el formulario:

- Primeramente se pone el nombre del propietario del inmueble en el siguiente orden: Primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido.
- Luego se coloca la dirección exacta donde se ubica el inmueble en trámites de registro.
- Continuando se pone el número de personas que habitan el inmueble, si no está habitado se detalla aquí mismo.
- A continuación se debe marcar la afirmación o negación sobre los servicios de alumbrado público y tren de aseo.
- Al final del formulario, en la parte inferior izquierda hay un espacio para que el jefe de Inmuebles puede autorizar dicho formulario.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO

FORMULARIO DE CAPTURA DE DATOS

DATOS DE INMUEBLE

Nombre del Propietario:_____

Dirección Exacta:_____

Área del Inmueble (mts²):_____

Número de personas que habitan en el inmueble:_____

¿Cuenta con alumbrado público? SI ☐ NO ☐

¿Cuenta con servicio de drenaje de aseo? SI ☐ NO ☐

OBSERVACIONES:_____

F:_____

Jefe de Inmueble

NOMBRE DEL FORMULARIO: Formulario para Declaración Jurada
(Para establecimientos).

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Recolectar los datos del establecimiento, que son necesarios para determinar el cálculo del impuesto, a partir de los datos relativos a la actividad económica del establecimiento y de la fijación del activo imponible.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO LLENARSE EL FORMULARIO:

- Primeramente deben llenarse los datos de la empresa, se coloca el nombre del propietario en el siguiente orden: primer y segundo nombre, primer y segundo apellido, luego se coloca la denominación comercial, que viene a ser la actividad económica a la que se dedica, también se pone la dirección y teléfono de dicho establecimiento, además se detalla el NIT de la sociedad y el Registro de IVA.
- Como segundo paso se colocan los datos del representante legal o propietario anterior, luego colocar su dirección particular (Dirección) del contribuyente, así como su número de teléfono, número de DUI, y número de NIT.

- Como tercer paso se escriben los datos relativos a la actividad dicho establecimiento, su fecha de inicio de operaciones, el nombre del contador y el número de cuenta con el que se ha registrado.
- Como cuarto y último paso se colocan los datos de la fijación del activo imponible que es llenado a partir del balance inicial con el que opera el establecimiento.
- Al final lleva la firma y sello del Jefe de Establecimientos y el Jefe de Registro Tributario para ser autorizado.

ALCALDIA MUNICIPAL NUEVA SAN SALVADOR

REQUISITOS

1a. VEZ

PERSONA NATURAL

- Declaración Jurada ✓
- Balance Inicial o Detalle de Inventario en su caso
- Fotocopia de NIT
- Fotocopia de Cédula de Identidad Personal
- Fotocopia del Registro de I.V.A.

PERSONA JURIDICA

- Declaración Jurada ✓
- Balance Inicial
- Escritura de constitución
- Fot. NIT de Representante Legal
- Fot. NIT de La Sociedad
- Fotocopia de Cédula, Representante Legal
- Fotocopia del Registro de I.V.A.

2a. VEZ o MAS

Estados Financieros del Ejercicio a Declarar

ESPACIO RESERVADO PARA LA CALIFICACION Y TASACION

Encargado de Calificación

Jefe Depto. de Catastro

Auditoría Interna

NOMBRE DEL FORMULARIO: Tarjetas Elaboradas (para inmuebles)

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Generar los cargos por impuestos municipales, para los cuales se abre una cuenta en donde el contribuyente deposita el pago de sus impuestos municipales y además se extiende con el objetivo de tomar esta información de referencia para futuros trámites de registro.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO SE DEBE LLENAR EL FORMULARIO:

- Primeramente se coloca el nombre del contribuyente en el orden: primer y segundo nombre, primer y segundo apellido, además se coloca el número de código del contribuyente.
- A continuación se escribe la dirección exacta en donde se emitirán los cobros del impuesto generados, así como también el número telefónico de dicho domicilio.
- Después se coloca la fecha de aplicación y la fecha límite de cancelación de tarifa en el orden: día mes , año.
- Por último se coloca el cargo generado en concepto de Impuestos Municipales.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

TARJETAS ELABORADAS PARA INMUEBLES CODIGO _____

Nombre del Contribuyente: _____

Domicilio de Cobro: _____

Teléfono: _____

Fecha de aplicación de tarifa: _____

Fecha limite de cancelación de tarifa: _____

Cantidad de cargos por impuestos Municipales: _____

F: _____
Jefe de Inmuebles

**NOMBRE DEL FORMULARIO: TARJETAS ELABORADAS
(PARA ESTABLECIMIENTOS)**

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Generar los cargos por impuestos Municipales, para los cuales se abre una cuenta en donde el contribuyente deposita el pago de sus Impuestos Municipales y además se extiende con el objetivo de tomar esta información de referencia para futuros trámites de registro.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- Primeramente se coloca el nombre del contribuyente en el orden: Primer y Segundo Nombre, Primer y Segundo apellido.
- Luego se escribe el domicilio de cobro, que viene a ser el lugar y dirección del domicilio del contribuyente, seguidamente se coloca el número de teléfono del domicilio de cobro.
- Después se hace un detalle del Balance General inicial, de donde se obtiene el total de Activos para un año determinado.

- A continuación se colocan las fechas del Balance General inicial, especificando el concepto de dicho movimiento económico. También se justifica en esta información escribiendo el número del recibo de ingreso, a su vez se detalla el fondo municipal y el saldo generando por los cargos de Impuestos Municipales.

CODIGO _____

[illegible][illegible]

[illegible]

NOMBRE DEL FORMULARIO: Resolución (Para inmuebles)

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Representar en forma detallada los cargos por impuestos generados a partir del cálculo o tasación de impuestos.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- Primeramente se coloca en el formulario la fecha en que la resolución ha sido emitida en el orden: día, mes, año, luego se escribe el número correspondiente a la resolución para el trámite de registro del inmueble.
- A continuación se coloca el nombre del contribuyente en el siguiente orden: Primer y segundo Nombre, Primer y Segundo apellido.
- Ubicación exacta del inmueble.
- Otro aspecto que debe detallarse son las dimensiones en metros cuadrados.
- Al final se coloca una tabla de generación de cargos por impuestos Municipales, las cuales son evaluadas dependiendo de la ubicación y área del inmueble.
- En la parte inferior del formulario se deja un espacio para la autorización de la resolución.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO

RESOLUCION DE INMUEBLES

FECHA:

N° DE RESOLUCION:_____

NOMBRE DEL PROPIETARIO DEL INMUEBLE:_____

UBICACIÓN EXACTA DEL INMUEBLE:_____

MEDIDAS DEL INMUEBLE

METROS LINEALES 1:_____Mts

METROS LINEALES 2:_____Mts

METROS LINEALES 3:_____Mts

METROS LINEALES 4:_____Mts

SUPERFICIE (AREA) :_____Mts²

CUOTAS DE SERVICIOS BÁSICOS

ALUMBRADO	TREN DE ASEO	PAVIMENTACION	RELLENO SANITARIO	FIESTA PATRONAL	TARIFA MENSUAL
\$	\$	\$	\$	\$	\$

F:_____

Jefe de Registro

F:_____

Jefe de Inmueble

NOMBRE DEL FORMULARIO:
Resolución (para establecimientos)

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Representar en forma detallada los cargos por impuestos generados a partir del cálculo o tasación de impuestos, además en la resolución se representa la actividad económica a la que se dedica el establecimiento en trámites de registros.

DESCRIPCIÓN DE COMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- Primeramente se coloca la fecha en que se emite la resolución en el orden: día, mes, año.
- Luego, se escribe el número correspondiente a la resolución para el trámite de registro.
- A continuación se coloca el nombre del contribuyente en el orden: primer y segundo nombre, primer y segundo apellido.
- Luego se coloca la dirección exacta del establecimiento en trámites de registro.

- Determinar la actividad económica a la que se dedica el establecimiento.
- Para finalizar se especifica el total de activos y los cargos por impuestos generados a partir del trámite de registro.
- En la parte inferior del formulario se deja un espacio para la autorización de la resolución.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO

RESOLUCION DE ESTABLECIMIENTO

FECHA:_____

N° DE RESOLUCION:_____

NOMBRE DEL PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO
(REPRESENTANTE LEGAL):_____

DIRECCIÓN EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO:_____

ACTIVIDAD ECONÓMICA A LA QUE SE DEDICA:_____

DATOS CONTABLES PARA EL AÑO_____

TOTAL DE ACTIVOS \$_____

CARGOS POR IMPUESTOS GENERADOS : \$_____

F:_____

Jefe de Registro

F:_____

Jefe de Establecimientos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Notificación de Falsedad de información (Nuevo formulario para establecimientos)

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Informar al Departamento Jurídico sobre la falsedad de información en los datos proporcionados por los contribuyentes que efectúan el trámite de registro para establecimientos.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- Principalmente se coloca la fecha de emisión de la notificación, luego se coloca la fecha en que se efectuó la inspección ambas fechas en el orden: día, mes, año.
- Luego se coloca el nombre y ubicación del establecimiento en estudio.
- Después se detalla la actividad económica actual del establecimiento, la cual fue investigada por los inspectores del Departamento de Registro Tributario.
- A continuación se detalla la actividad económica con la que supuestamente laboraba el establecimiento, la cual resulta ser falsa.

- En la parte final se escribe el nombre del propietario del establecimiento (representa legal) en el orden: primer y segundo nombre, primer y segundo apellido.
- En las observaciones se detalla si existe falsedad de información en el total de activos declarados por el contribuyente.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO

NOTIFICACIÓN DE FALSEDAD DE INFORMACIÓN

FECHA DE EMISIÓN:_____

FECHA DE INSPECCION:_____

Se notifica al Departamento Jurídico de la falsedad de información del establecimiento con el nombre:_____

Ubicado en:_____

Actividad Económica:_____

En el instante en que su propietario realizó el trámite de registro su actividad económica se definió como:_____

Por tanto se emite la presente notificación de falsedad de información para determinar si el Sr._____ propietario del establecimiento en tramite de Registro ha infringido la Ley Municipal , de haberlo hecho se someterá a las sanciones impuestas por el Departamento Jurídico:_____

Observaciones:_____

F:_____

Inspector de establecimiento
Establecimiento

F:_____

Encargado del
Departamento Jurídico

NOMBRE DEL FORMULARIO: Informe de inspectores (Nuevo formulario para establecimientos)

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Informar y comprar los resultados obtenidos de la inspección realizada al establecimiento en relación a la información brindada por el contribuyente en el instante en que este se encuentra efectuando el trámite de registro.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- Primeramente se coloca la fecha en que se efectuó la inspección en el establecimiento siguiendo el orden: día, mes, año.
- Luego se pone el nombre y dirección del establecimiento en trámites de inspección.
- A continuación se detalla la actividad económica que lleva a cabo el establecimiento, la cual fue verificada por los inspectores.
- Después se coloca el nombre del propietario del establecimiento en trámites de inspección.

- En la parte final se deja un espacio para que los inspectores anoten los resultados obtenidos de la visita realizada al establecimiento.
- En la parte inferior el formulario es autorizada por el inspector encargado.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO

INFORME DE INSPECTORES

Fecha de inspección:_____

Nombre del Establecimiento:_____

Dirección de establecimiento:_____

Actividad económica a la que se dedica:_____

Nombre del propietario:_____

Resultados de la inspección:_____

F:_____

Inspector de
Establecimientos

NOMBRE DEL FORMULARIO: Informe Jurídico

(Nuevo formulario para establecimientos)

OBJETIVOS CON EL QUE SE EXTIENDE:

Informar al Jefe del Departamento de Registro Tributario sobre la resolución tomada en cuenta a la existencia de falsedad de información por parte del contribuyente debido a los datos brindados por éste sobre el trámite de registro.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- primeramente se coloca la fecha de emisión de la resolución en el orden: día, mes, año, luego se pone el número correspondiente a la notificación de falsedad de información.
- Luego se escribe el Nombre del establecimiento y el nombre del propietario en el orden: primer y segundo nombre, primer y segundo apellido.
- Al final se deja un espacio para que el encargado de emitir el informe jurídico detalle en forma específica lo resuelto en cuanto al caso del establecimiento en estudio.
- En la parte inferior del informe se autoriza la legalidad de dicho informe.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

DEPARTAMENTO JURÍDICO

INFORME JURÍDICO

Fecha de emisión: _____ Correspondiente a la
notificación N° _____

Sr. Jefe de Registro Tributario se le informa a usted que el caso
sobre el establecimiento: _____

Propiedad del señor (Representante Legal): _____

Ha sido resuelto de la siguiente manera:

solicitamos el cumplimiento de lo resuelto.

F: _____
Departamento Jurídico

NOMBRE DEL FORMULARIO: Notificación de Resolución (Nuevo formulario para establecimiento e inmueble).

OBJETIVO CON EL QUE SE EXTIENDE:

Notificar al contribuyente sobre la autorización del registro, ya sea establecimiento o inmueble; además se da a conocer las cantidad exacta que se tiene que cancelar en concepto de cargos por Impuestos Municipales y el lugar de su cancelación.

DESCRIPCIÓN DE CÓMO DEBE LLENARSE EL FORMULARIO:

- Este formulario en su parte interna lleva solamente el monto económico de los cargos Municipales generados a partir del trámite de Registro; pero este es enviado en un sobre tamaño oficio, el cual en su parte externa lleva el nombre del contribuyente o representante legal, así como su dirección particular y Número de registro.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO

NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION

Sr. _____, por medio de la presente se le notifica que su trámite de Registro ha sido autorizado, por lo cual tendrá que cancelar la cantidad de \$_____, en concepto de cargos por impuestos Municipales, los cuales deberán ser cancelados mensualmente, si se tratare de un establecimiento. La cancelación tendrá que efectuarse directamente en la Alcaldía Municipal de Nueva San Savador en el Departamento de Colectaría. Por el contrario si se tratase de un inmueble el cargo de sus impuestos deberá ser cancelado en el recibo de la luz (previo acuerdo con la generadora eléctrica).

F: _____
Jefe de Registro
Tributario

3.3. DISEÑO DE MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS

3.3.1. GENERALIDADES

Manual de procedimientos prácticos en el área tributaria para establecimientos e inmuebles en la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador.

Entiéndase como manual, un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión lógica y secuencial relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o área específica en una organización.

Para los fines prácticos del sistema propuesto de establecimientos e inmuebles se detallan a continuación el Manual para cada procedimiento.

PROCEDIMIENTOS PARA INMUEBLES

1. verificación y recolección de datos
2. Cálculo del impuesto
3. Autorización de Registro

PROCEDIMIENTOS PARA ESTABLECIMIENTOS

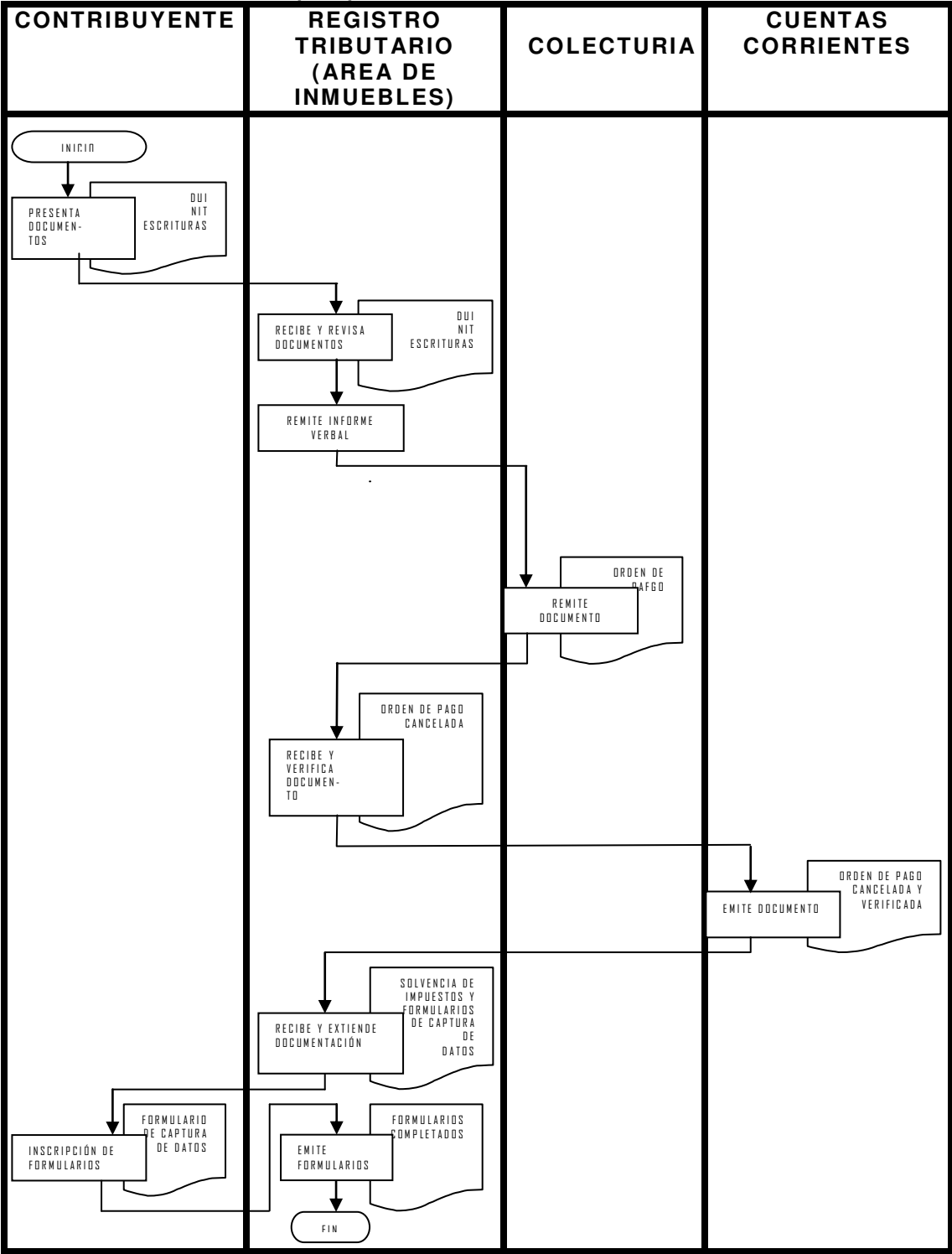
1. Verificación y Recolección de datos
2. Calculo del impuesto
3. Control e inspección de Registro
4. Autorización de Registro.

3.3.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA INMUEBLES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR	
LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN	: <i>Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, Mayo 2003.</i>
UNIDAD RESPONSABLE:	<i>Departamento de Registro Tributario</i>
PROCEDIMIENTO	: <i>Verificación y Recolección de datos (1.0)</i>
UNIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA	: <i>Colecturía, Contribuyentes, cuentas corrientes.</i>

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
1	Presenta documentos, (DUI, NIT, Escritura, al Registro Tributario	Contribuyente	
2	Recibe y Revisa la documentación necesaria para el trámite de Registro.	Auxiliar de Inmuebles.	
3	Remite un informe Verbal	Auxiliar de inmuebles	
4	Remite orden de pago para que sea cancelada en colectaría	Auxiliar de inmuebles	
5	Recibe y verifica la orden de pago cancelada	Colecturía	
6	Emite la orden de pago cancelada y verificada a cuentas corrientes.	Auxiliar de inmuebles	
7	Recibe solvencia de impuestos, para que se le pueda extender el formulario recolección de datos al contribuyente.	Cuentas corrientes	
8	Inscripción de formularios	Auxiliar de Inmuebles	Es completado por el contribuyente
9	Emite formularios completados	Auxiliar de inmuebles	

**PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN Y RECOLECCION DE DATOS
(1.0)**



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, Mayo 2003.

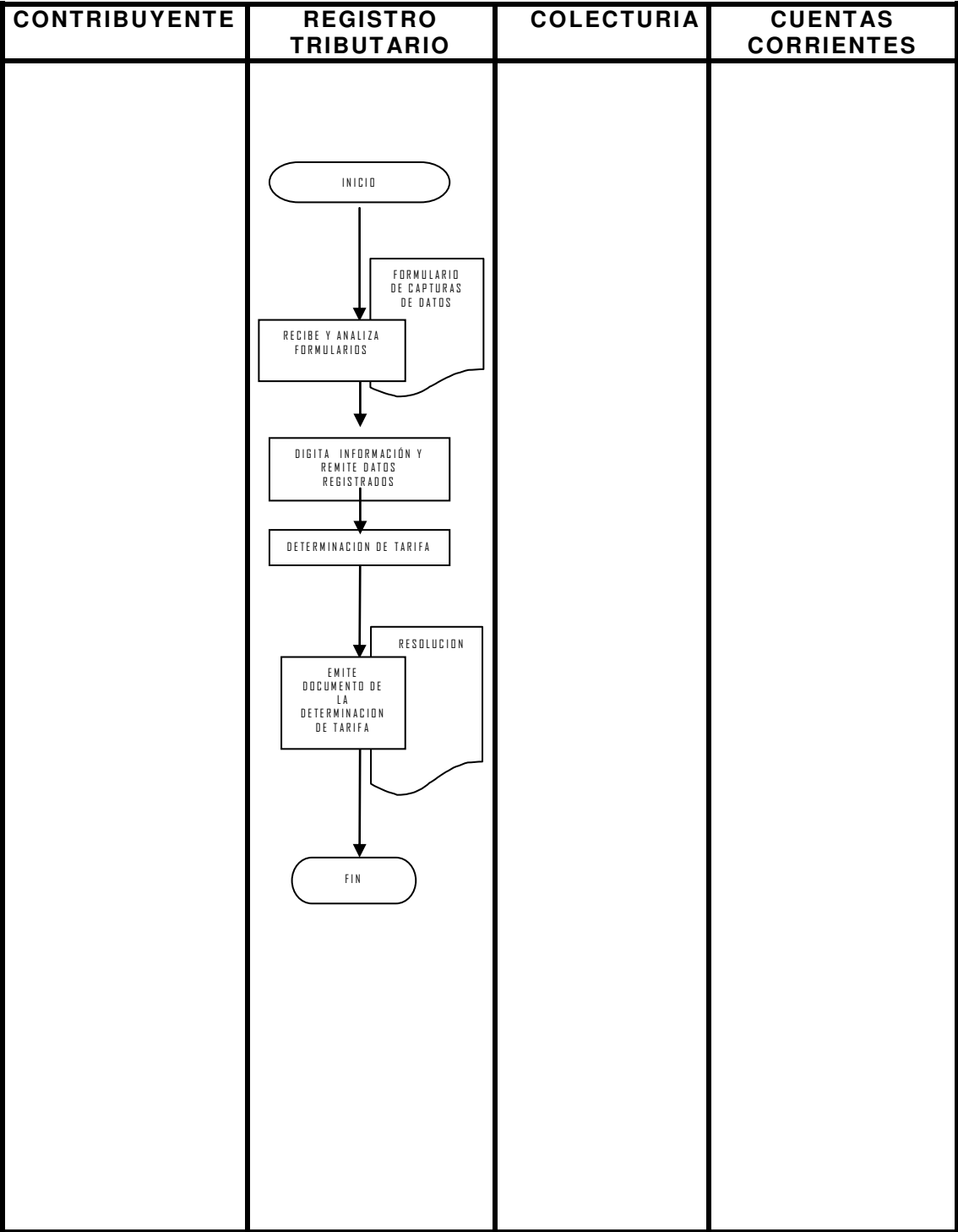
UNIDAD RESPONSABLE : Departamento de Registro Tributario

PROCEDIMIENTO : Cálculo del Impuesto (2.0)

UNIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA :Internos

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recibe formularios completados	Auxiliar de inmueble	
2	Análisis de formularios	Auxiliar de inmueble	
3	Digita información en el sistema computarizado.	Auxiliar de inmueble	
4	Remite datos registrados	Auxiliar de inmueble	
5	Determinación de tarifa de acuerdo a la ley de impuestos Municipales.	Jefe de Inmuebles	
6	Emite Resolución	Jefe de Inmuebles	

PROCEDIMIENTO: CÁLCULO DEL IMPUESTO (2.0)



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, Mayo 2003.

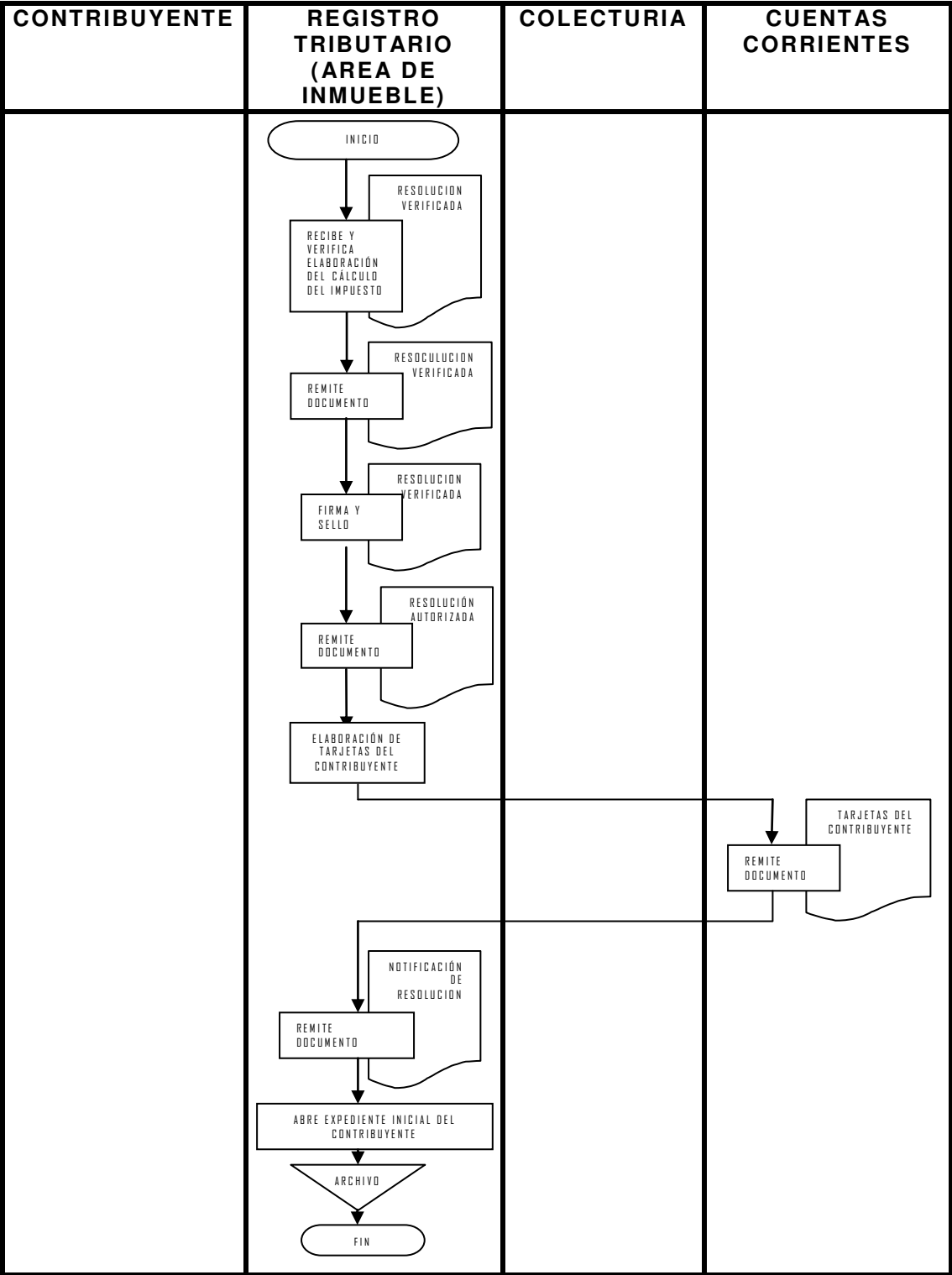
UNIDAD RESPONSABLE : Departamento de Registro Tributario

PROCEDIMIENTO : Autorización de Registro (3.0)

UNIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA : Cuentas Corrientes

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recibe resolución para que se de el proceso de Autorización del Registro	Jefe de inmuebles	Anteriormente es enviada a la secretaria para ser firmada.
2	Verifica que la resolución haya sido bien elaborada y que el cálculo del impuesto este correcto.	Jefe de inmuebles	
3	Remite resolución verificada	Jefe de inmuebles	
4	Firma y sella resolución; previamente verificada por el jefe de inmuebles	Jefe de Registro Tributario	
5	Remite la resolución , ya autorizada para que pueda elaborarse la tarjeta del contribuyente	Jefe de Registro Tributario	
6	Elabora las tarjetas del contribuyente.	Auxiliar de Inmuebles	
7	Remite tarjetas a cuentas corrientes	Cuentas Corrientes	
8	Remite notificación de Resolución al contribuyente	Auxiliar de Inmuebles	
9	Abre un expediente inicial del contribuyente el cual es archivado	Auxiliar de Inmuebles	

PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE REGISTRO (3.0)



3.3.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ESTABLECIMIENTOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, Mayo 2003.

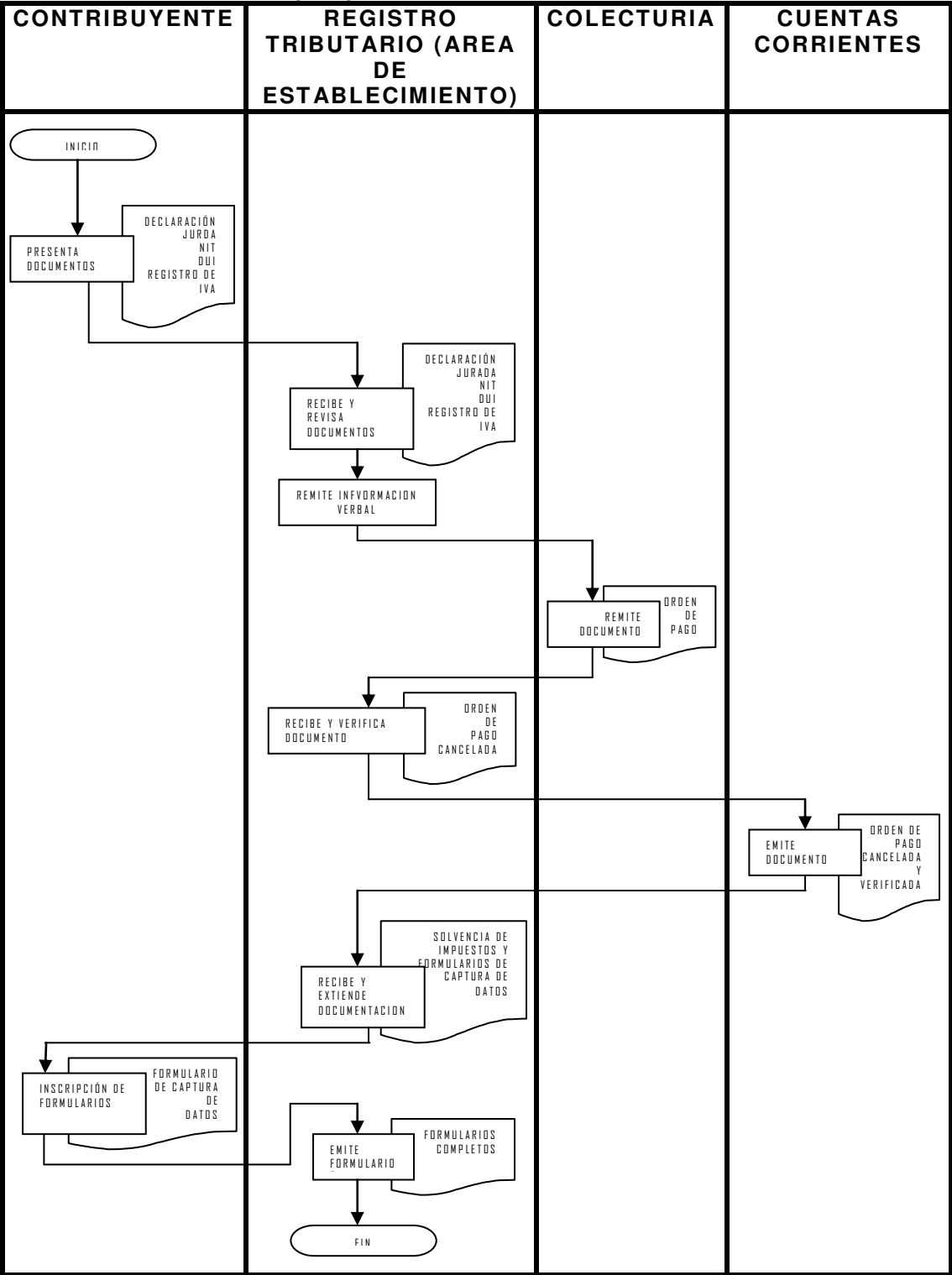
UNIDAD RESPONSABLE : Departamento de Registro Tributario

PROCEDIMIENTO : Verificación y Recolector de Datos (1.0)

UNIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA : Colectaría, Contribuyente, cuentas corriente.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Presenta Documentos (Declaración jurada, balance inicial o detalle del inventario, fotocopia de NIT, DUI y Registro de IVA, Fotocopia de NIT de la sociedad.	Contribuyente	
2	Recibe y revisa la documentación necesaria para el trámite de Registro.	Auxiliar de establecimiento	
3	Remite un informe verbal	Auxiliar de establecimientos	
4	Remite orden de pago para que sea cancelada en colecturía	Auxiliar de establecimientos	
5	Recibe y verifica la orden de pago cancelada.	Colecturía	
6	Emite la orden de pago cancelada y verificada a cuentas corrientes.	Auxiliar de establecimientos	
7	Recibe solvencia de impuestos, para que se le pueda extender el formulario de recolección de datos al contribuyente.	Cuentas Corrientes	
8	Inscripción de Formularios	Auxiliar de establecimientos	Es completado por el contribuyente.
9	Emite formularios completados.	Auxiliar de establecimientos	

**PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS
(1.0)**



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, Mayo 2003.

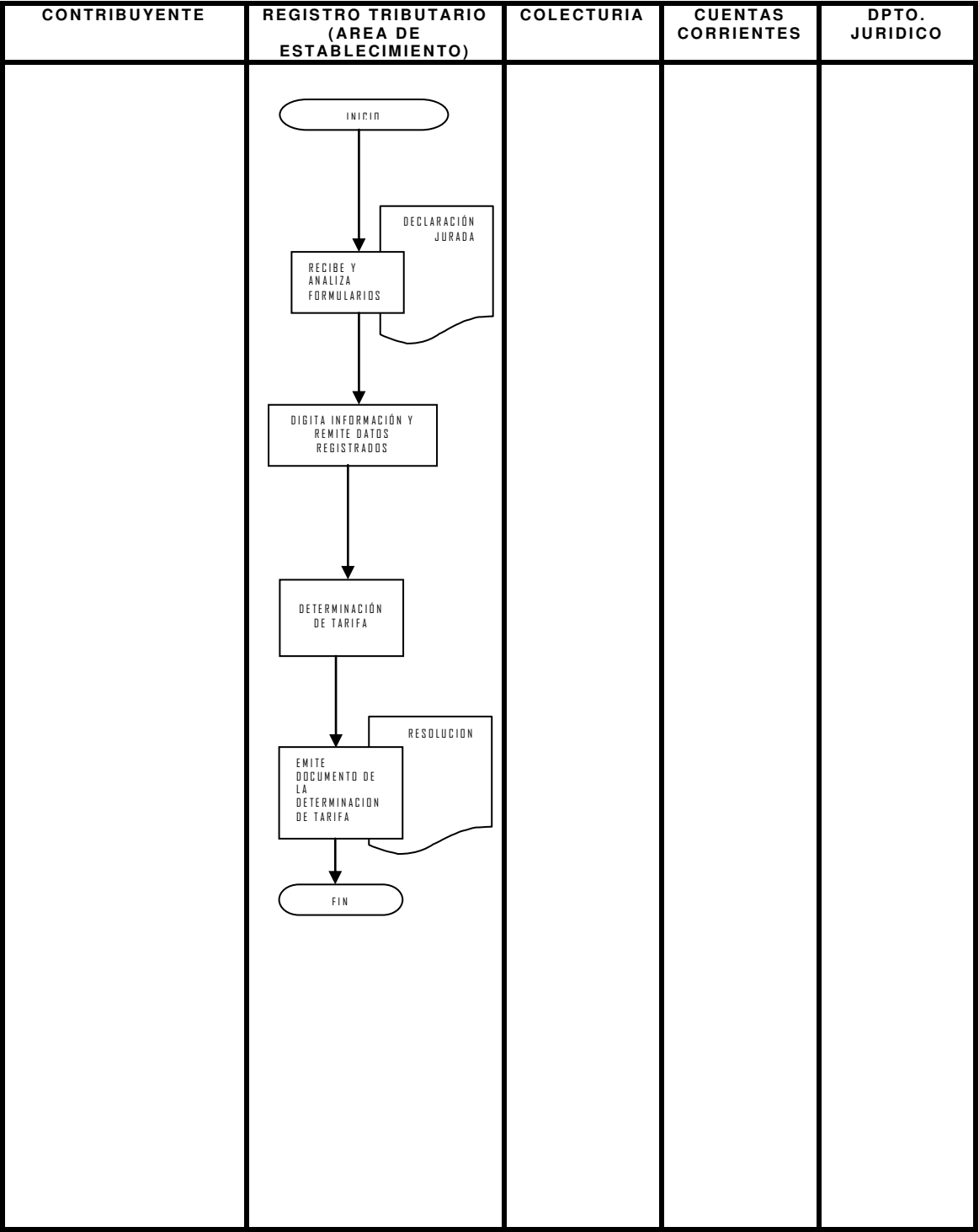
UNIDAD RESPONSABLE : Departamento de Registro Tributario

PROCEDIMIENTO : Cálculo del Impuesto (2.0)

UNIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA : Internos

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recibe formularios completados	Auxiliar de establecimientos	
2	Análisis de formularios (la declaración jurada)	Auxiliar de establecimiento	
3	Digita la información en el sistema computarizado	Auxiliar de establecimiento	
4	Remite los datos Registrados	Auxiliar de establecimiento	
5	Determina la tarifa de acuerdo a la Ley de impuestos Municipales	Jefe de establecimientos	
6	Emite resolución	Jefe de establecimientos	

PROCEDIMIENTO: CÁLCULO DEL IMPUESTO (2.0)



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, Mayo 2003.

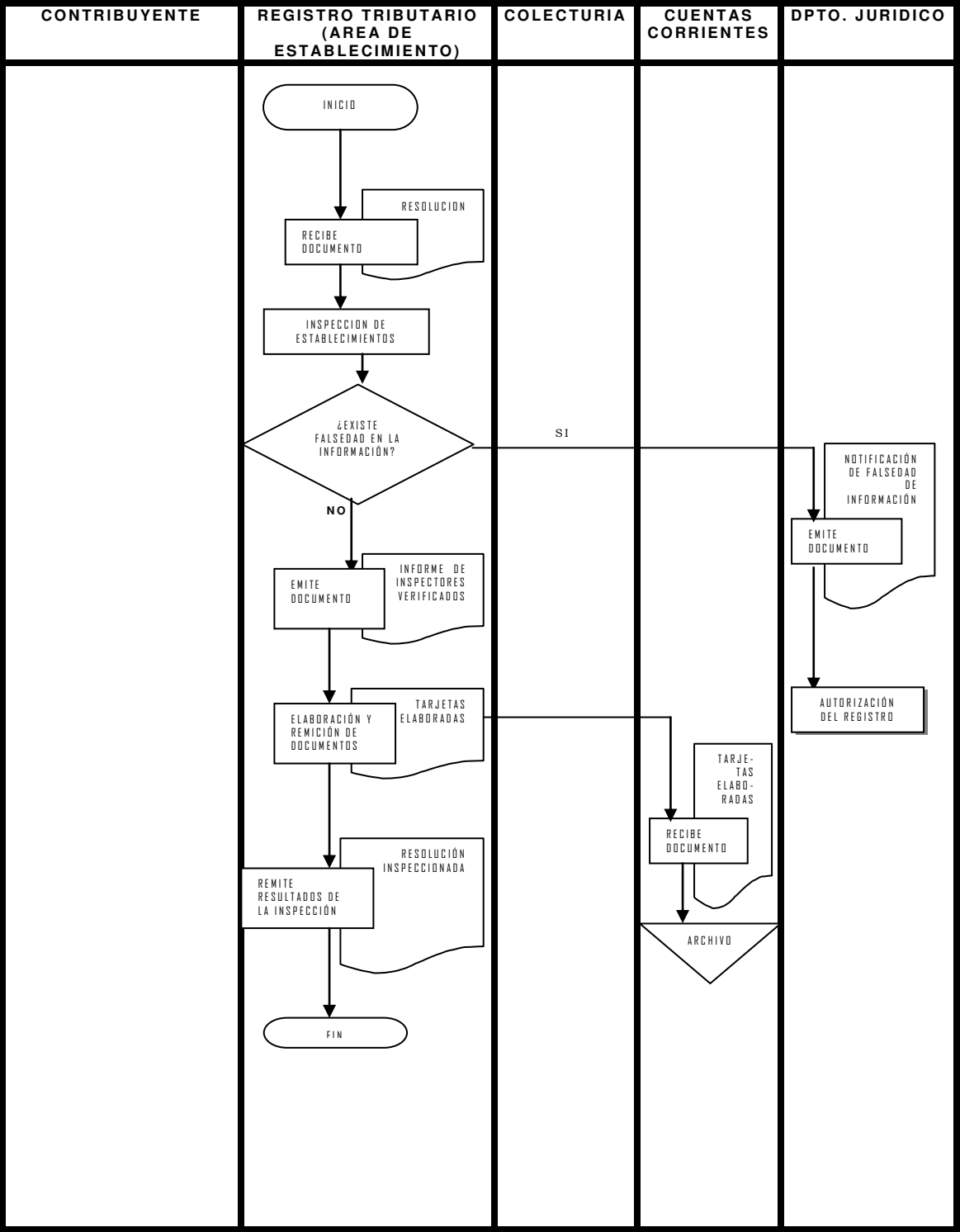
UNIDAD RESPONSABLE : Departamento de Registro Tributario

PROCEDIMIENTO : Control de Inspección de Registro (3.0)

UNIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA : Cuentas Corrientes y el Departamento Jurídico

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recibe resolución del cálculo de impuestos generado a partir de la Ley de Impuestos Municipales.	Inspectores de Establecimiento	
2	Inspeccionan establecimientos, determinando la actividad económica a la que se dedican y su nivel económico, en caso de haber falsedad de infamación se emite una Notificación al departamento Jurídico.	Inspectores de Establecimiento	Nuevo Procedimiento
3	Emite informe de inspectores verificado, conjuntamente con la resolución para que se elaboren las tarjetas.	Inspectores de Establecimiento	
4	Procede a la elaboración de Tarjetas del contribuyente, para que se cargue en cuentas corrientes la generación de sus impuestos, y además sirva de referencia para futuros trámites.	Auxiliar de Establecimientos	
5	Remite tarjetas elaboradas a cuentas Corrientes para que se cargue la cuenta del contribuyente.	Auxiliar de Establecimientos	
6	Remite la resolución inspeccionada para que pueda ser Autorizada.	Auxiliar de Establecimientos	

PROCEDIMIENTO: CONTROL E INSPECCIÓN DE REGISTRO
(3.0)



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, Mayo 2003.

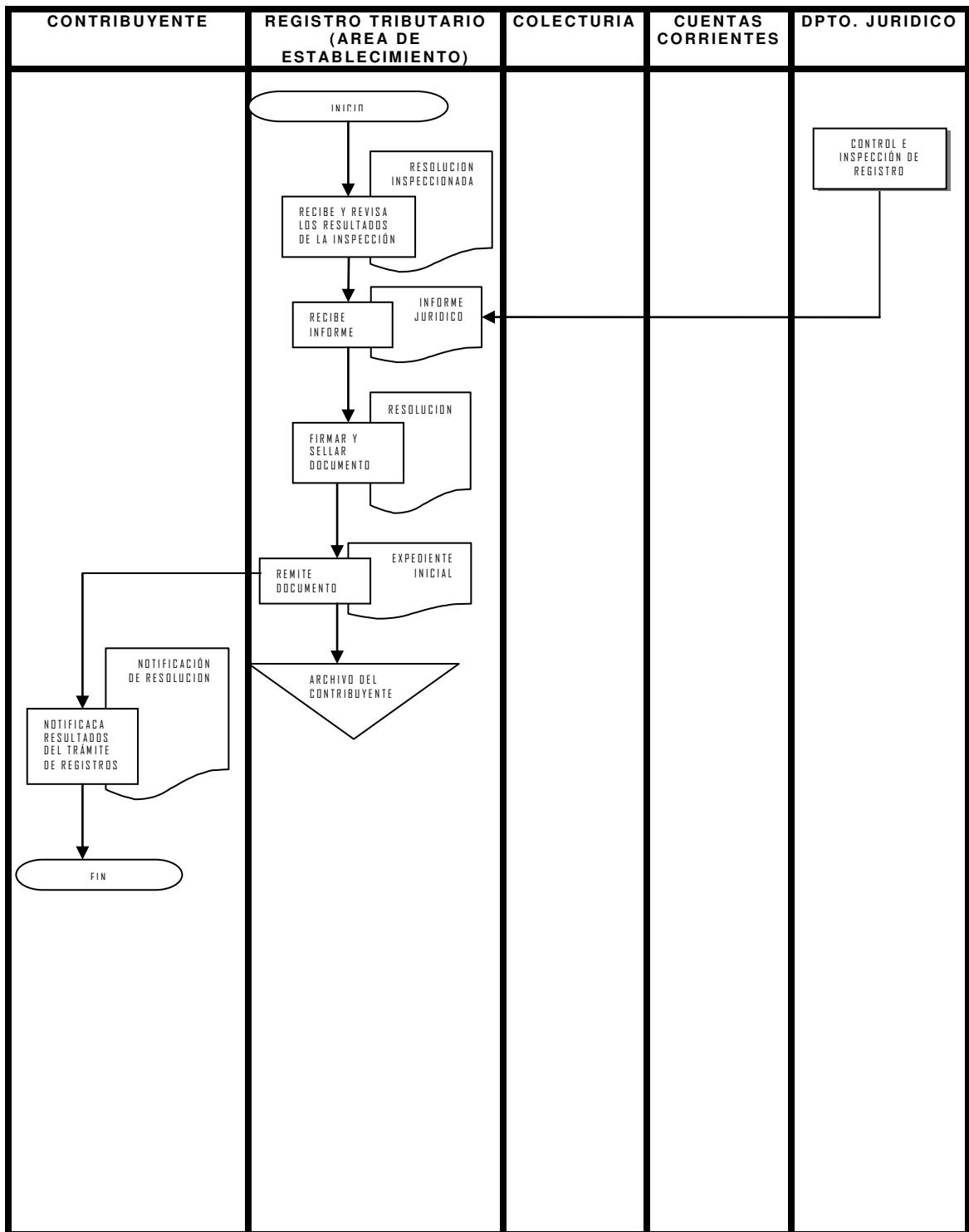
UNIDAD RESPONSABLE : Departamento de Registro Tributario

PROCEDIMIENTO : Autorización del Registro (4.0)

UNIDADES CON LAS QUE SE RELACIONA : Contribuyente, Departamento Jurídico

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recibe Resolución inspeccionada para que sea verificada.	Jefe de Registro Tributario	
2	Revisa y verifica que la Resolución se encuentre bien elaborada, para ser Autorizado.	Jefe de Registro Tributario	
3	Recibe informe Jurídico en caso que haya existido falsedad de información sobre el Registro del Establecimiento.	Jefe de Registro Tributario	
4	Procede a firmar y sellar la Resolución previamente Verificada.	Jefe de Registro Tributario	
5	Remite el expediente inicial, para ser Archivado.	Auxiliar de Establecimientos	Anteriormente se hacía en forma Manual
6	Emite Notificación de Resolución al Contribuyente por medio de un documento, que este llega a retirar	Auxiliar de Establecimientos	

PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DEL REGISTRO (4.0)



3.3.4. MANUAL DE PUESTO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR			
Nombre del puesto Jefe de Registro Tributario	Puesto al que se Reporta Gerencia Financiera	Área Administrativa	Código:
			Fecha: Junio 2003
			Página: 1 de 4

OBJETIVO: Planificar, coordinar, supervisar y dirigir todas las actividades del departamento de Registro Tributario.

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Jefe de Registro Tributario

FRECUENCIA: Como máximo cada 3 años

FUENTE DE INFORMACIÓN: Ley de impuestos Municipales del Contribuyente, Manuales Administrativos

PUNTOS IMPORTANTE:

1. OBJETIVOS DEL PUESTO:

2. FUNCIONES PRINCIPALES:

N°	QUE	COMO	PARA QUE
1	Autorizar el registro de Establecimientos e inmuebles	A través de la firma y sello de la resolución inspeccionada.	Para que el contribuyente puede finalizar y hacer efectivo el trámite de registro.
2	Verificar que los auxiliares de establecimientos e inmuebles realicen su trabajo.	Mediante la observación directa y Mediante la revisión de reportes e informes.	Para que el trámite de registro se lleve a cabo en el menor tiempo posible y de la mejor manera.

3	Elaborar un plan de trabajo en la unidad, estableciendo metas a corto, Mediano y largo plazo.	Mediante la representación gráfica del proceso de Registro Tributario, así como de los procedimientos que lo forman.	Para que se utilice como guía en las actividades que desarrolla el Departamento de Registro Tributario.
4	Fomentar la capacitación del personal en las áreas donde existen vacíos de información	Gestionando con la Alcaldía los trámites de capacitación del personal, partiendo de las necesidades en los conocimientos de los empleados.	Para que exista una actualización de conocimientos y técnicas de trabajo.
5	Efectuar reuniones de trabajo para evaluar el servicio al cliente	Se realizan reuniones semanales.	Para evaluar el servicio al cliente.
6	Revisa la documentación completa para hacer efectivo el trámite de Registro (ya sea para establecimiento o inmueble).	Haciendo uso de la computadora ingresa al expediente del contribuyente	Para evaluar si el trámite de registro presenta anomalías.

3. HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZAN PARA HACER SU TRABAJO

- Computadora
- Teléfono
- Contometro
- Manual de procedimientos y puestos
- Ley de Impuestos Municipales

- Fax
- Papelería e implementos de oficina
- Impresor

4. CONTACTOS INTERNOS

Nº	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Jefe de Establecimientos e Inmuebles	Recibe y revisa resolución para autorizarla	Según la Demanda
2	Auxiliar de Establecimientos e Inmuebles	Imparte instrucciones sobre como deben llevarse a cabo las actividades que conforman el proceso de Registro Tributario.	Diario
3	Inspectores	Recibe y revisa información de los establecimientos en trámites de registro, para autorizar dicho trámite.	Según la Demanda

5. CONTACTOS EXTERNOS

Nº	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Abogado del Departamento jurídico.	Recibe y revisa el informe Jurídico para determinar si se debe autorizar o no el trámite de registro.	Cada vez que existe falsedad de información.

6. RIESGO

Físicos: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

Ambientales: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

Emocionales: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

7. REQUISITOS DEL PUESTO

Sexo:_____

Edad:_____

Estado civil:_____

COMPETENCIA DEL PUESTO

- 2 años como mínimo en puestos administrativos
- Amplios conocimientos de leyes tributarias
- Manejo de personal
- Manejo de Software (Excel, Word, Power Point)

HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS

- Orientación de servicio al cliente
- Capacidad analítica y lógica
- Poder de decisión
- Poseer conducta investigadora e innovadora
- Capacidad para afrontar situaciones conflictivas

EDUCACIÓN

Profesional graduado en las siguientes especialidades: Ingeniería Industrial, Licenciatura en Administración de empresas, Contaduría Pública.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR			
Nombre del puesto Jefe de Inmueble	Puesto al que reporta Jefe de Registro Tributario	Área Administrativa	Código:
			Fecha: Junio 2003.
			Página: 1 de 4

OBJETIVO: Coordinar, supervisar y dirigir todas las actividades que corresponden al registro de inmuebles.

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Jefe de Registro Tributario

FRECUENCIA: Como máximo cada 3 años

FUENTE DE INFORMACIÓN: Ley de impuestos Municipales ,
escritura del propietario.

PUNTOS IMPORTANTE:

1. OBJETIVOS DEL PUESTO:

2. FUNCIONES PRINCIPALES:

N°	QUE	COMO	PARA QUE
1	Realizar el Registro de inmuebles.	A través de los datos proporcionados por el contribuyente.	Cumplir con la ley de impuestos Municipales y generar fondos para la Alcaldía.
2	Coordinar y dirigir a los Auxiliares de inmuebles	Mediante la actividad de actividades diarias, y por medio de reuniones semanales.	Mantener un control de las actividades que se realizan.

3	Revisa la elaboración de tarjetas para inmuebles.	Mediante la utilización de computadoras, donde ingresa al expediente del contribuyente	
4	Asigna los cargos por impuestos	Mediante la autorización del cálculo de los impuestos generados.	Para que pueda emitirse una resolución que defina la cantidad a pagar en concepto de cargos por impuesto.
5	Controla las entradas y salidas de documentos e informes.	Mediante la observación directa de la documentación.	Para que no exista errores cuando se está realizando el trámite de registro.

3.HERRAMIENTAS QUE UTILIZA PARA HACER SU TRABAJO

- Computadora
- Contometro
- Fotocopiadora
- Fax
- Teléfono
- Impresor
- Calculadora
- Ley de impuestos Municipales.

4.CONTACTOS INTERNOS

Nº	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Jefe de Registro Tributario	Notifica informes al Jefe de Registro Tributario.	Según la Demanda
2	Auxiliares de Inmuebles	Imparte instrucciones a los auxiliares sobre las actividades que deben desempeñar.	Semanal

5. CONTACTOS EXTERNOS

Nº	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Contribuyente	Atender reclamos del contribuyente (cuando existen)	Semanal

6. RIESGO

Físicos: Alto	☐	Ambientales: Alto	☐	Emocionales: Alto	☐
Medio	☐	Medio	☐	Medio	☐
Bajo	☐	Bajo	☐	Bajo	☐

7. REQUISITOS DEL PUESTO

Sexo: _____

Edad:_____

Estado civil:_____

COMPETENCIAS DEL PUESTO

- 1 año como mínimo en puestos administrativos
- Amplio conocimiento en leyes tributarias
- Conocimientos de procesos tributarios
- Manejo de personal
- Manejo de software (Word, Excel, Power Point).

HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS

- Toma de decisiones
- Habilidad para impartir instrucciones verbales
- Facilidad de redacción
- Orientación de servicio al cliente
- Capacidad analítica

EDUCACIÓN

Profesional graduado en cualquier carrera administrativa.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR			
Nombre del puesto Inspectores de Establecimiento	Puesto al que reporta Jefe de Registro Tributario	Área Administrativa	Código:
			Fecha: Junio 2003.
			Pagina: 1 de 3

OBJETIVO: Inspeccionar todos los establecimientos que realizan el trámite de Registro para llevar un control en la información proporcionada por el Contribuyente.

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Jefe de Registro Tributario

FRECUENCIA: Como máximo cada 3 años

PUNTOS IMPORTANTE: Nuevo puesto de trabajo

1.OBJETIVOS DEL PUESTO:

2.FUNCIONES PRINCIPALES:

Nº	QUE	COMO	PARA QUE
1	Elaborar informe para enviarlo al Jefe de Registro Tributario.	Por medio de un reporte escrito en computadora.	Conformar la veracidad de la información.
2	Investigar y recolectar datos sobre los establecimientos en trámite de Registro.	Visitando y verificando el establecimiento.	Determinar si existe falsedad de información.
3	Remite informe al Departamento jurídico, cuando existe falsedad de información.	Por medio de un reporte escrito en computadora.	Imponer multas al contribuyente por infringir la ley de impuestos municipales.

3.HERRAMIENTAS QUE UTILIZA

1. Computadora
2. teléfono
3. impresor
4. calculadora
5. fotocopidora
6. cinta métrica

4.CONTACTOS INTERNOS

N°	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Jefe de Registro	Brindarle información sobre la actividad económica a la que se dedica el establecimiento.	Cada vez que se realizan un trámite de registro.
2	Auxiliares de Establecimientos	Notifica al auxiliar para que le redacte el informe de inspectores.	Diario

5. CONTACTOS EXTERNOS

N°	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Contribuyente	Realizar visita al establecimiento en trámite de registro para su inspección.	Cada vez que se realiza un trámite de registro.
2	Abogado del Departamento Jurídico.	Emite una Notificación de Falsedad de información.	Cada vez que existe falsedad de información.

6. RIESGO

Físicos: Alto	☐	Ambientales: Alto	☐	Emocionales: Alto	☐
Medio	☐	Medio	☐	Medio	☐
Bajo	☐	Bajo	☐	Bajo	☐

7. REQUISITOS DEL PUESTO

Generalidades: Sexo: _____
 Edad: _____
 Estado Civil: _____

COMPETENCIAS DEL PUESTO

- 1 año como mínimo en puestos administrativos
- Amplio conocimiento en leyes tributarias
- Conocimientos de procesos tributarios
- Manejo de personal
- Manejo de software (Word, Excel, Power Point).

HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS

- Facilidad de redacción
- Licencia de Conducir
- Honradez
- Orientación de servicio al cliente
- Capacidad analítica

EDUCACIÓN

Bachiller graduado en cualquier área.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR			
Nombre del puesto Jefe de Establecimiento	Puesto al que reporta Jefe de Registro Tributario	Área Administrativa	Código:
			Fecha: Junio 2003
			Pagina: 1 de 3

OBJETIVO: Coordinar, supervisar y dirigir todas las actividades que corresponden al registro de establecimiento.

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Jefe de Registro Tributario

FRECUENCIA: Como máximo cada 3 años

PUNTOS IMPORTANTE:

1.OBJETIVOS DEL PUESTO:

2.FUNCIONES PRINCIPALES:

N°	QUE	COMO	PARA QUE
1	Coordinar y dirigir a los auxiliares de establecimientos e inspectores	Mediante reuniones de trabajo	Definir y llevar a cabo las actividades programadas.
2	Emitir informes periódicos a la jefatura del Departamento de Registro Tributario	Por medio de un reporte escrito o un informe verbal.	Mantener un control de las actividades que se lleven a cabo.
3	Verifica que la resolución emitida por los auxiliares de establecimiento sea correcta.	Mediante la observación y análisis del formulario	Para que no existan errores en la elaboración del formulario.

4	Revisar y analizar los formularios completados (Declaración Jurada)	Mediante el análisis de la fijación del activo imponible.	Determinar la generación de cargos por impuestos Municipales.
5	Atender los reclamos del contribuyente (cuando existen).	Por medio de una reunión en el contribuyente.	Aclarar los problemas que surgieron debido al trámite de Registro.
6	Revisar el cálculo de las tasas imponibles a los establecimientos.	Por medio de la Ley de Impuestos Municipales	Determinar los cargos por impuestos Municipales.

3.HERRAMIENTAS QUE UTILIZA

- Computadora
- Impresor
- Teléfono
- Fotocopiadora
- Fax
- Ley de impuestos Municipales
- Contómetro

4.CONTACTOS INTERNOS

Nº	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Jefe de Registro Tributario	Emite la resolución para que sea autorizada.	Según la Demanda
2	Auxiliares de Establecimientos	Imparte instrucciones sobre el desempeño de las actividades que se realizan dentro del Registro Tributario.	Semanal

5. CONTACTOS EXTERNOS

N°	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	contribuyente	Atender los reclamos del contribuyente	Cada vez que existen reclamos.

6. RIESGO

Físicos: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

Ambientales: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

Emocionales: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

7. REQUISITOS DEL PUESTO

Sexo: _____

Edad: _____

Estado Civil:

COMPETENCIAS DEL PUESTO

- 1 año como mínimo en puestos administrativos
- Amplio conocimiento en leyes tributarias
- Conocimientos de procesos tributarios
- Manejo de personal
- Manejo de software (Word, Excel, Power Point).

HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS

- Toma de decisiones
- Orientación de servicio al cliente
- Capacidad analítica
- Honradez
- Facilidad de redacción
- Facilidad para impartir instrucciones verbales.

EDUCACIÓN

Profesional graduado en cualquier carrera administrativa.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR			
Nombre del puesto Auxiliar de Establecimientos e Inmuebles	Puesto al que reporta Jefe de Registro Tributario	Área Operativa	Código:
			Fecha: Junio 2003.
			Pagina: 1 de 4

OBJETIVO: Realizar las diferentes funciones que comprenden las actividades para llevar a cabo el trámite de Registro para establecimientos e inmuebles.

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Jefe de Registro Tributario

FRECUENCIA: Como máximo cada 3 años

FUENTE DE INFORMACIÓN: Datos del contribuyente, Ley de impuestos Municipales.

PUNTOS IMPORTANTE:

1.OBJETIVOS DEL PUESTO:

2.FUNCIONES PRINCIPALES:

N°	QUE	COMO	PARA QUE
1	Elaborar toda la documentación solicitada por el Departamento de Registro Tributario	A través de computadora y máquina de escribir.	Par que se efectué el trámite de registro.
2	Recibir documentación por parte de los contribuyentes.	Por medio de entrega de formularios.	Clasificar información
3	Atender llamadas telefónicas.	Por medio de la comunicación.	Aclarar dudas sobre el trámite de registro o pedir información.

4	Elaboración de archivos del contribuyente.	Por medio de entrega de formularios	Facturar referencias
5	Capturar datos del Contribuyente.	Por medio de entrega de formularios	Para realizar el trámite de registro y generar los cargos por impuestos Municipales.
6	Extender la Notificación de resolución al Contribuyente.	Por medio de un formulario ya autorizado.	Validar el trámite de registro.
7	Atender al contribuyente.	Con eficiencia, educación, amabilidad.	Brindar un buen servicio al Contribuyente.

3.HERRAMIENTAS QUE UTILIZA

- Computadora
- Máquina de escribir
- teléfono
- Contometro
- Ley de impuestos Municipales
- Papelería.

4.CONTACTOS INTERNOS

N°	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Jefe de Registro	Dar recados, tomar llamadas telefónicas, solicitud de autorización de registro.	Diario
2	Jefe de Inmuebles y establecimiento	Entrega de reportes e informes.	Diario
3	Inspectores	Redacción de informes de inspectores.	Cada vez que se inspecciona un establecimiento.

5. CONTACTOS EXTERNOS

Nº	PUESTOS	TIPO DE CONTACTO	FRECUENCIA
1	Contribuyente	Brindar y recibir información	Diario
2	Encargado de cuentas corrientes.	Remite y verifica orden de pago.	Diario
3	Encargado de cuentas corrientes.	Remite la orden de pago cancelada y verificada y recibe la solvencia de impuestos.	Diario

6. RIESGO

Físicos: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐ Ambientales: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐ Emocionales: Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

7. REQUISITOS DEL PUESTO

Generalidades: Sexo:_____

Edad:_____

Estado Civil:_____

COMPETENCIAS DEL PUESTO

- 1 año como mínimo en puestos administrativos

HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS

- Excelente mecanografía, redacción y ortografía
- Facilidad para interpretar instrucciones verbales y escritas
- Vocación de servicio al cliente
- Trabajo en equipo.

EDUCACIÓN

Bachiller Comercial contador o secretariado.

3.4. PLAN DE IMPLANTACIÓN

1. Presentación del Diseño de un Sistema de Control Administrativo para el Registro Tributario.

Primeramente se establecerá una conversación con el Jefe de Registro Tributario en donde se le explicará los beneficios que se pueden obtener para el Departamento, el implementar el nuevo sistema de control Administrativo.

2. Análisis y aprobación de la propuesta.

Después de la explicación del Nuevo sistema, se le entregará el documento al Jefe de Registro Tributario para su análisis y aprobación.

3. Elaboración de los nuevos formularios

aprobado el nuevo sistema se comenzará a emitir los nuevos formularios que se utilizarán, los cuales han sido previamente diseñados.

4. Reunión con las áreas involucradas en el nuevo sistema

se tendrán reuniones con los Jefes de establecimientos e Inmuebles y con sus auxiliares; además se incluirán en las

reuniones a los Departamentos externos, al Registro Tributario, donde se explicaran los nuevos procedimientos y la utilización de los nuevos formularios.

5.Capacitación al personal operativo

Se capacitará al personal en dos áreas que son: servicio al cliente y análisis de sistemas de información.

6. Puesta en marcha del nuevo sistema

Para poner en marcha el nuevo sistema se capacitará al personal y disponer de todos los recursos necesarios para implementar dicha propuesta; además se llevaran a cabo pruebas piloto con el fin de comparar los resultados propuestos con los actuales.

7. Evaluación

se deben hacer evaluaciones periódicos monitoreando el nuevo sistema para detectar posibles fallas y que puedan ser depuradas.

3.4.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA PROPUESTO

N°	ACTIVIDAD	SEMANAS											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Presentación del Diseño del Sistema.												
2	Análisis y aprobación de la propuesta.												
3	Elaboración de los nuevos formularios												
4	Reunión con las áreas involucradas en el nuevo sistema.												
5	Capacitación al personal operativo												
6	Puesta en marcha del nuevo sistema.												
7	Evaluación												

3.4.2. DETALLE DE LOS COSTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA.

- Elaboración de formularios
- Compra de Material de Oficina

Nueve computadoras, nueve muebles para computadoras
nueve impresores.

- Sueldo de inspectores
- Capacitación de personal
- Prueba piloto.

CUADRO RESUMEN DE INVERSIONES			
DETALLE	COSTO UNITARIO \$	CANTIDAD	TOTAL \$
Elaboración de formularios	0.04	400	16.00
Compra de material de oficina (papelería	3.00	12	36.00
Compra de computadora	500.00	8	4000.00
Compra de muebles para computadora.	60.00	9	540.00
Compra de impresores	70.00	9	630.00
Sueldo de inspectores	300.00	2	600.00
Capacitación de personal.	-	-	250.00
Prueba piloto	-	-	50.00
TOTAL			\$6.122.00

3.4.3. DETALLE DE LOS BENEFICIOS

BENEFICIOS TANGIBLES

- Con la implementación del nuevo sistema se logrará agilizar el trámite de registro, tanto para establecimientos como para inmuebles por medio de la reducción del número de procedimientos que se realizan para generar los cargos por impuestos municipales.
- Con el incremento del número de contribuyentes registrados del municipio se podrán obtener mayores ingresos de dinero para la Alcaldía, lo cual permitirá que esta pueda brindar mayores y mejores servicios a la comunidad.
- Debido a que se reducirá la burocracia se disminuyó el número de días en la realización del trámite de registro, el cual anteriormente se efectuaba en 15 días y con la implementación del sistema propuestos se pretende realizar en 4 días.

BENEFICIOS INTANGIBLES.

- Al llevar a cabo la actualización de los registros se logrará tener mayor y mejor información del desarrollo Municipal para realizar proyecciones más precisas de la población económicamente activa y del crecimiento urbanizacional del Municipio.
- Con el diseño de los nuevos manuales (puestos y procedimientos), se logrará que el personal del Departamento de Registro Tributario realice adecuadamente sus funciones generando así un mejor desempeño de las actividades y un mejor servicio al contribuyente.

CONCLUSIONES

- Para llevar a cabo la propuesta del diseño de un sistema de control administrativo, se partió del análisis de una situación actual donde se definió el proceso de registro y se estableció cuales de los trámites que lo conforman son los que ocasionan lentitud para registrar establecimientos e inmuebles.
- Mediante la propuesta del diseño de un sistema de control administrativo se logrará disminuir el número de pasos para extender un documento, así como la reducción de la burocracia en los trámites de registro para establecimientos e inmuebles.
- Al realizarse la elaboración de los Manuales de procedimiento se logrará representar en forma gráfica (flujogramas), las actividades que se llevan a cabo en el proceso de Registro, y el perfil de quienes las realizan.
- Al realizarse cambios en la situación actual del Registro Tributario se logrará generar nuevos procedimientos para los cuales se elaboraron los respectivos Manuales.
- Con la realización del Manual de puesto se describe el perfil de los empleados que forman parte del Departamento de Registro Tributario para un mejor control del proceso de Registro,

RECOMENDACIONES

- Se recomienda llevar a cabo la implantación del Sistema de Control Administrativo propuesto, para mejorar la operatividad del Proceso Tributario.
- Se recomienda desarrollar un estudio de Distribución en Planta, para poder obtener mejores resultados al implantar la propuesta que se plantea en el presente documento.
- Se sugiere capacitar al personal de Registro Tributario en los procedimientos de Registro, para que se puedan comprender de un mejor manera la propuesta del nuevo Sistema.
- Se debe llevar a cabo un control más actualizado del crecimiento poblacional y de la población económicamente activa, para determinar su el número de empleados con que se cuenta es eficiente para atender la demanda de los contribuyentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Bonilla, Gildaberto. “Estadística II, y Métodos de inferencia Estadística”. Segunda edición - UCA Editores. El Salvador, 1992. Página(s) 89,90,91,92.
- Kendall, Kenneth E. Kendall, Julie E. “Análisis y Diseño de Sistemas”. Tercera edición Editorial Prentice Hall, México, 1997. Página(s) 27,28,29,30.
- Senn, James A. “Análisis y Diseño de Sistemas de Información”. Segunda Edición. Editorial Mc Graw-Hill, México, 1992 Página(s) 11,19,21,25,368,386,387,388.
- Thieraufm Robert J. “Sistemas de información Gerencias para Control y Planificación” Primera edición. Editorial Limusa, México, 1994 -página(s) 230,231.
- Vásquez López, Luis “Ley de impuestos Municipales de Nueva San Salvador” . primera edición El Salvador, 2000.
- Cerón, Noemí Martínez, David; Valencia, Ana. “Diseño de un Sistema de Control Administrativo de Servicios al Cliente en la Empresa DARMAN, S.A., “Universidad Tecnológica, Página(s) 51,52,53,54, Octubre 1999 Tesis.

- Miranda Romero, Consuelo Martínez, Silvia Yaneth, Sequerira Romero, María “Propuesta de un Manual de procedimientos que contribuye a mejorar el sistema de pagos de los fondos G.O.E.S. del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a Nivel de Secretaría de Estados”, Universidad Tecnológica Página(s) 8,9, 93-101, Mayo 2000. Tesis.
- Quintanilla Mejía, Ada, Menéndez Gálvez, Carina; Sosa Recinos, Miguel; “Preguntas de un manual de Organización y Funcionamiento de la unidad de informática del instituto de previsión Social dela Fuerza Armada de El Salvador (IPSFA)”. Universidad Tecnológica, Página(s) 145-162 Mayo 2000. Tesis.
- Entrevista a Lic. William Romero. Título “Aspectos Generales de la Situación Actual del Departamento de Registro Tributario en la Alcaldía Municipal de Nuevo San Salvador”, Santa Tecla, 26 de Agosto.

GLOSARIO TÉCNICO

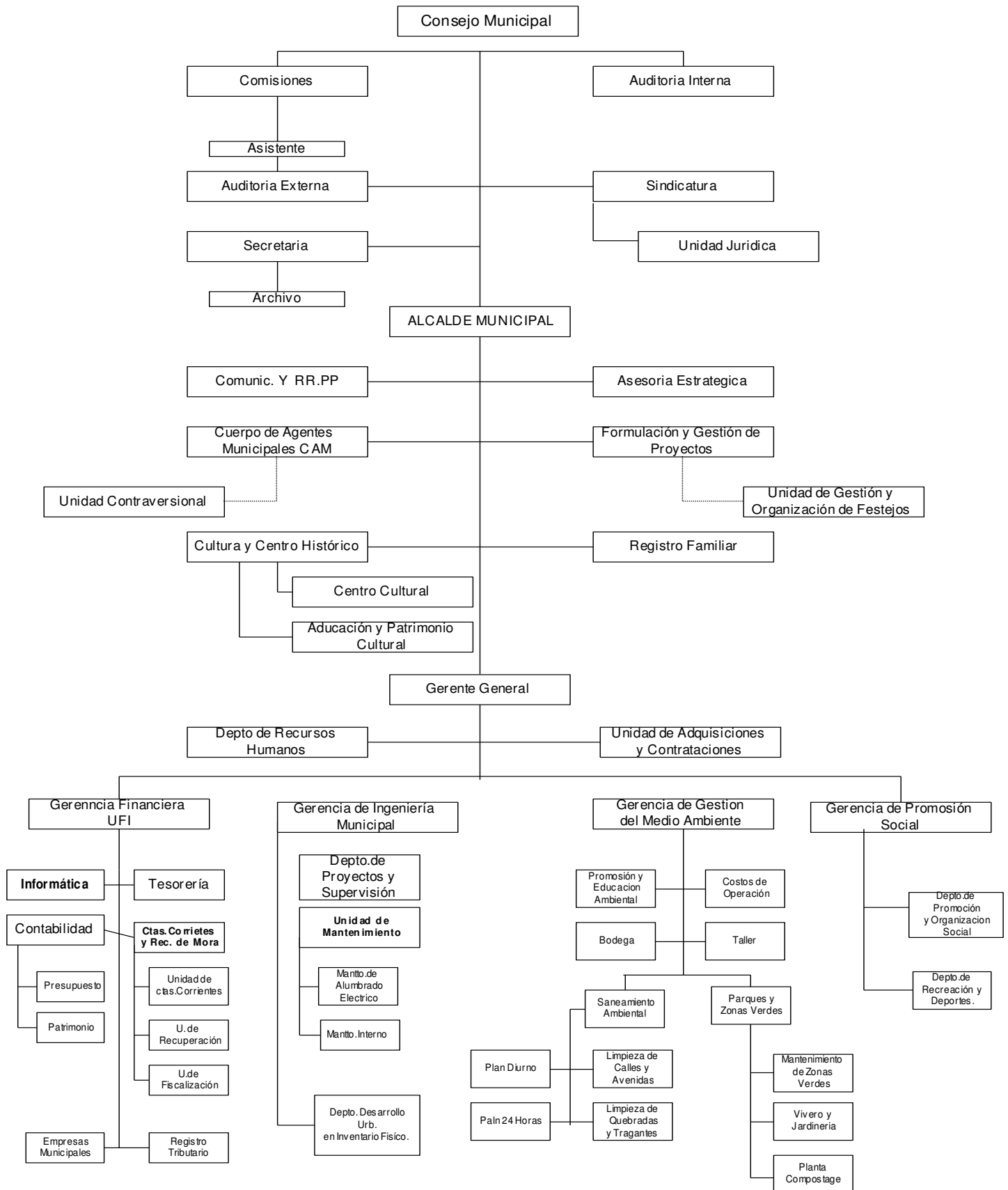
ARCHIVO:	Es todo cúmulo de datos que guardan una relación entre sí y que sirven en una organización como respaldo de información.
COMPONENTE:	Los componentes de un sistema son simplemente las partes identificables del mismo.
CONTRIBUYENTE:	Persona natural o jurídica que tiene la obligación de pagar un impuesto.
CONTROL DEL SISTEMAS:	Proceso que mide el funcionamiento actual y permite mantener el rendimiento de un sistema dentro de los límites fijados.
DATO:	Base de la información, por si mismo no significa nada, los datos se convierten en información cuando se transforman.
DICCIONARIO DE DATOS:	Lista de todos los elementos incluidos en el conjunto de flujo de datos, siendo estos flujos, procesos y archivos.
DIAGRAMA DE FLUJO:	Son representaciones gráficas de los procesos y flujos de datos en un sistema organizacional.
EFICACIA:	Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de un objetivos determinado, minimizando el empleo de los recursos.
ENTORNO:	Es el medio que rodea aún sistema afectándolo y siendo afectado por el.
ENTRADA:	Son básicamente los insumos que se necesitan y que logran activar el sistema de manera que estas sean procesadas para generar salidas.

ESTABLECIMIENTO:	Lugar donde se realiza una actividad económica que esta sujeta a leyes municipales de registro para generar un impuesto.
FLUJO DE DATOS:	Movimientos de datos en determinada dirección desde un origen hacia un destino en forma de documento, cartas, llamadas, telefónicas o virtualmente por cualquier otro medio.
INSPECCION:	Son actividades de cómo medir, examinar o contrastar un patrón y comparar los resultados con requisitos específicos con el fin de determinar si las conformidad se obtiene para cada una de estas características.
INFORMACON:	Es un conjunto de datos que se presentan en forma intangible al receptor y tiene un valor real para el usuario y se agrega a lo que ya se conocía del suceso o área de interés.
INMUEBLES:	Propiedad de una persona natural o jurídica que está sujeta a leyes municipales.
IMPUESTOS:	Tarifa que se aplica al contribuyente en concepto de establecimientos e inmuebles de cuotas impositivas o tasas de acuerdo con las tasas legales correspondientes.
MANUAL ADMINISTRATIVO (DE PUESTOS):	Es un instrumento técnico que incorpora información sobre la Asociación cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de actividades de tareas específicas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:	Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial relacionadas entre sí que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o área específica en una organización.
PROCESO:	Es el resultado Neto de todas las actividades que llevan el objetivo determinado, para que un sistema logre convertir las entradas en salidas.
PROCEDIMIENTO:	Forma específica que lleva a cabo una actividad que esta escrita o documentada.
REGISTROS:	Documentos que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o de resultados obtenidos.
REGISTRO TRIBUTARIO:	Unidad que se encarga del registro de cada uno de los establecimientos e inmuebles de un municipio a fin de imponerle las obligaciones tributarias correspondientes.
SALIDA:	Es el producto de realizar un proceso de las entradas y que finalmente se logra la meta.
SISTEMA:	Conjunto de componentes organizados que se encuentran en interacción, que buscan alguna meta o metas comunes, operando para ello sobre datos o información en una referencia temporal.
SISTEMA DE INFORMACIÓN:	Es el medio por el cual los datos fluyen de una persona o departamento, hacia otro y puede ser cualquier cosa, desde la comunicación interna entre los diferentes componentes de la organización, estos proporcionan servicios a todos los demás sistemas de una organización y enlazan todos eficientes para alcanzar el mismo objetivo.

SUB-SISTEMA:	Cuando un componente de un sistema es por sí mismo un sistema se denomina sub-sistema.
VARIABLE:	Es todo aquel valor que puede tener el sistema y pueden ser las entradas y salidas.
VERIFICACIÓN:	Conformación mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas que se han cumplido con los requisitos específicos.

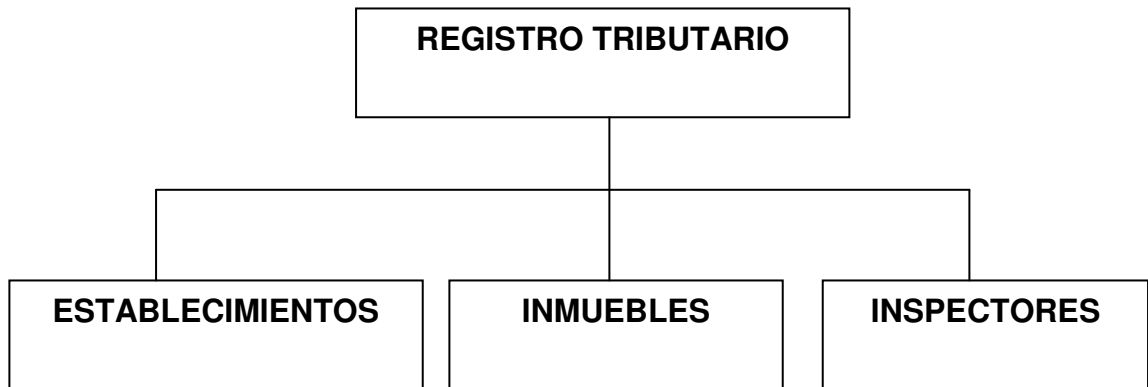
ANEXO 1
ALCALDIA DE NUEVA SAN SALVADOR, ORGANIGRAMA 2002



Elaborado por el Consejo Municipal de Nueva San Salvador. Mayo 2000

ANEXO 2

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO TRIBUTARIO



ANEXO 3

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

OBJETIVO : Determinar si existe un buen servicio a los contribuyentes de la Municipalidad de Nueva San Salvador por parte del Departamento de Registro Tributario, para establecer si se dan demasiadas quejas.

Cuestionario dirigido a los contribuyentes de la Municipalidad de Nueva San Salvador.
Contribuyente de Establecimiento () Inmueble ()

Dirección

Indicación: Marque con una “X” la respuesta que usted considere más conveniente.

1¿ Cuando usted llegó por vez primera a la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, identificó rápidamente la ubicación del Departamento de Registro Tributario?

SI

☐

NO

☐

OBJETIVO: Identificar si la localización del Departamento de Registro Tributario, es la adecuada para el servicio que se brinda.

2¿ Es inmediatamente atendido cuando usted llega a registrar su establecimiento o inmueble?.-

SI

☐

NO

☐

OBJETIVO: Determinar la rapidez con la que los contribuyentes son atendidos y que tan rápido ingresan al sistema.

3¿ Existe algún tipo de notificación a la entrada del Departamento de Registro Tributario, donde se establezca la documentación que debe de presentar el propietario de establecimiento ó inmueble para poder registrarse?.

SI

☐

NO

☐

OBJETIVO: Determinar si existe una lista chequeable básica de documentos requeridos para el registro.

4¿ Están debidamente señalizados los pasos que deben seguirse al momento de registrar un establecimiento o inmueble?.

SI

☐

NO

☐

OBJETIVO: Conocer si existe un orden en la secuencia de pasos a seguir para registrar un establecimiento o inmueble.

5¿ Como considera el servicio que brinda el Departamento de Registro Tributario?.

Excelente

☐

Bueno

☐

Regular

☐

Malo

☐

Por que?__

OBJETIVO: Conocer la calidad de servicio que se le está brindando al contribuyente.

6.¿ Cuales son los problemas más comunes que tiene usted para registrar un establecimiento o inmueble?.-

Falta de Atención

☐

Señalización

☐

Errores Administrativos

☐

Demasiados Trámites para el registro

☐

OBJETIVO: Identificar la variable que tenga mayor incidencia en el proceso de Registro.

7¿ Cuantas veces tienen que visitar el Departamento de Registro Tributario, para que se le generen los cargos de impuesto?.-

Una Vez

☐

Dos Veces

☐

Tres veces

☐

OBJETIVO: Determinar el número de veces que el Contribuyente tiene que visitar el Departamento de Registro Tributario para que se le generen los cargos por Impuesto.

8¿ Han existido reclamos de su parte por que se le está generando una mayor cantidad de cargos por impuesto debido a errores administrativos?.-

SI

☐

NO

☐

OBJETIVO: Conocer las quejas por parte del contribuyente por generaciones de cargos por impuestos indebidos.

9 Ha notado que en sus tramites de Registro existe una conglomeración de personas a la entrada ó dentro del Departamento de Registro Tributario?.-

SI

☐

NO

☐

OBJETIVO: Conocer las posibles causas que ocasionan pérdida de tiempo, para registrar un establecimiento o inmueble.

10¿ Si usted posee alguna inconformidad con el servicio que se le brindó en el Departamento de Registro Tributario, hay disponibilidad por parte del personal para atenderle su caso?.

Si Hay disponibilidad

☐

y disponibilidad

☐

No existe inconformidad

☐

OBJETIVO: Determinar si se están cometiendo errores administrativos para darle seguimiento a las posibles soluciones.

11¿ Cuanto tiempo se requiere para registrar un establecimiento o inmueble?.

Menos de una hora

☐

de una a dos horas

☐

Más de dos horas

☐

OBJETIVO: medir el tiempo en el que se realiza el tramite de registro.

12¿ Existe una unidad que atienda las quejas del contribuyente dentro del Departamento de Registro Tributario?.-

SI

☐

NO

☐

OBJETIVO: Conocer si se está tomando en cuenta la opinión del contribuyente.

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO REGISTRO TRIBUTARIO DE LA ALCALDÍA DE NUEVA SAN SALVADOR

OBJETIVO: Determinar las necesidades y los requerimientos para la propuesta del Diseño de un Sistema de Control Administrativo en el Departamento de Registro Tributario.

Nombre del empleado:_____

Cargo:_____

INDICACIÓN: Respuesta en forma clara y breve a las siguientes preguntas.

1. ¿ Cual es la función que Desempeña el Departamento de Registro Tributario?.
2. ¿ El Departamento de Registro Tributario cuenta con el número de empleados necesarios para dar el buen servicio al contribuyente?.
3. ¿ Existe algún problema en el manejo de información? Si su respuesta es si explique porque?

4. ¿ Cada empleado conoce las funciones que debe de desempeñar?
5. ¿Se cuenta con la tecnología adecuada para el acceso a la información en forma eficiente?
6. ¿ Existe algún retraso a la hora de dar el servicio al contribuyente? Si su respuesta fue SI explique porque?
7. ¿Qué aspectos necesitan mejorarse en el Departamento de Registro Tributario para ser más eficiente?
8. ¿Considera usted que esta bien diseñado supuesto de trabajo?
9. ¿Existe algún tipo de queja por parte del contribuyente? Si su respuesta fue SI, explique porque?
10. ¿ Que impacto ocasionaría en el Departamento de Registro Tributario el retraso en los pagos del contribuyente?.

ANEXO 5

LISTA DE VERIFICACIÓN

Universidad Tecnológica de El Salvador.

Lista de verificación para empleados del departamento de registro tributario de la alcaldía de Nueva San Salvador.

Objetivo: Verificar los procesos y medir las variables que están afectando al sistema.

Empleado del área de: Establecimiento (), Inmueble: ()

Lista de Actividades	SI	NO
PERSONAL		
Cuenta el Departamento con computadoras		
Existen archivos para el registro		
Se cuenta con papelería de forma inmediata		
Existen Departamento de Atención al Cliente		
El empleado maneja demasiada documentación		
Existe diferencia al registrar un establecimiento o inmueble		
Se registra en forma manual el registro de archivo		
Existe algún tipo de formulario que debe llenar el contribuyente.		
Existe espacio adecuado para realizar las actividades laborales.		
Se realizan demasiados controles para registrarse		

Observaciones: _____

ANEXO 6

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUEVA SAN SALVADOR

NUEVA TARIFA

En vigencia a partir del primero de noviembre de 2000.

Se publicó en el Diario de Hoy, el día 19 de Octubre de 2000.

Art. 1 Reformarse el Art. 2 en el sentido siguiente:

Para efectos impositivos, se determinará el valor de la tasa a aplicar en base a los metros cuadrados del inmueble.

Metros cuadrados			Recolección y Transportación Colones	Disposición final (Relleno Sanitario) Colones
De	0	a 100	15.00	10.00
Más de	100	a 200	25.00	15.00
Más de	200	a 300	40.00	60.00
Más de	300	a 500	70.00	125.00
Más de	500	a	100.00	125.00
Comunidades			6.00	6.00

Industria y Comercio: Gran Industria

Se cobrará por cada tonelada de basura recolectada de la siguiente manera:

<i>Sin servicio especial</i>	<i>300.000</i>	<i>225.00</i>
<i>Con servicio especial</i>	<i>358.00</i>	<i>225.00</i>

BIBLIOGRAFIA

- Bonilla, Gidalberto. Estadística II y Métodos de inferencia Estadística. 2^a. ed. UCA Editores. El Salvador, San Salvador, 1992. Pág. 89-92.
- Kendall, Kenneth E. Kendall, Julie E. Análisis y Diseño de Sistemas. 3^a . ed. Prentice – Hall. México Hall. México, D.F. 1997. Pág. 27-30.
- Senn, James A. Análisis y Diseño de Sistemas de Información. 2^a. ed. Mc Graw – Hill. México, D.F., 1992. Pág. 11-388.
- Thnieraufm, Robert J. Sistemas de Información Gerencial para control y Planificación. Limusa. México, D.F. , 1994. Pág. 230-231.
- Vásquez López, Luis. Ley de Impuestos Municipales de Nueva San Salvador, El Salvador, 2000. Pag. 21-72.
- Cerón Martínez, Noemí; et al. Tesis. Diseño de un Sistema de Control Administrativo de Servicio Al Cliente en la empresa DARMAN. Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 1999. Pág. 51-54.

- Miranda Romero, Consuelo; et al. Tesis. Propuesta de un Manual de procedimientos que contribuye a mejorar El Sistema de Pago de los Fondos G.O.E.S. del Ministerio de Salud Pública y Asistente Social a nivel de Secretaría de estado. Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 2000 .Pág. 8-101.
- Quintanilla Mejía, Ada; et. al. Tesis. Propuesta de un Manual de Organización y Funcionamiento de la unidad de informática del Instituto de Prevención Social (I.P.S.F.A.). Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 2000. Pág. 145-162.
- Romero, William. Entrevista. Problemática del Departamento de Registro Tributario en la Alcaldía Municipal de Nueva San Salvador, El Salvador, Nueva San Salvador, 2002.